



PEMERINTAH KABUPATEN MELAWI  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Juang KM.7 Nanga Pinoh Telp (0568) 22426 Fax. (0568)22221

---

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MELAWI

NOMOR 060/ 54 TAHUN 2021

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MELAWI

SEKRETARIS DAERAH,

- Menimbang : a. bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
- b. bahwa berdasarkan pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b tersebut diatas, maka perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Melawi tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 34 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Melawi dan Kabupaten Sekadau di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 149, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4344);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-undang Nomor 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah ...

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);

- Memperhatikan :
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
  3. Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi (Berita Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 36);
  4. Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi (Berita Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 36).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi meliputi ruang lingkup pelayanan :
- 1) Bagian Tata Pemerintahan
    1. Fasilitasi Kerjasama Daerah (Kerjasama daerah dengan daerah lain, kerja sama daerah dengan pihak ke tiga dan sinergi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan antar pemerintah pusat dan pemerintah daerah);
    2. Pelayanan administrasi pengesahan, pemberhentian dan pengangkatan kepala daerah;
    3. Pelayanan Administrasi Peresmian, Pemberhentian dan pengangkatan pengganti antar waktu (PAW) anggota DPRD kab melawi;
    4. Fasilitasi administasi pembentukan daerah/pembentukan kecamatan dan Desa;
    5. Fasilitasi penegasan batas daerah/Kecamatan.

2) Bagian Humas ...

- 2) Bagian Humas dan Protokol
  1. Pelayanan Keprotokolan;
  2. Pelayanan Informasi Dokumentasi;
  3. Pelayanan Penyiapan Sambutan Kepala Daerah;
  4. Pelayanan Penyediaan Informasi Kegiatan Kepala Daerah.
- 3) Bagian Hukum dan Ham
  1. Penyusunan Peraturan Daerah;
  2. Pelayanan Penyusunan Peraturan Bupati;
  3. Pelayanan Penyusunan Keputusan Bupati;
  4. Pelayanan Advokasi;
  5. Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Hak Asasi Manusia;
  6. Pelayanan Fasilitasi Kajian dan Pertimbangan Hukum;
  7. Pelayanan Informasi Hukum melalui Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum (JDIH).
- 4) Bagian Ekonomi dan Pembangunan
  1. Pelayanan Konsultasi;
  2. Pelayanan Penyediaan Data dan Informasi;
  3. Fasilitasi Rapat/Audiensi Instansi Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain.
- 5) Bagian Kesejahteraan Rakyat
  1. Pelayanan Konsultasi;
  2. Pelayanan Administrasi, Verifikasi Kelengkapan Pengajuan Proposal Bantuan Hibah dan Bantuan Sosial;
  3. Pelayanan Data, Laporan dan Informasi;
  4. Pembuatan Surat Rekomendasi Bantuan Rumah Ibadah Ke Provinsi.
- 6) Bagian Layanan Pengadaan Barang dan Jasa
  1. Layanan Pembuatan Akun SPSE bagi Pelaku Usaha;
  2. Penanganan Penyedia yang Lupa User ID dan/atau Password SPSE;
  3. Penanganan Penyedia yang akan Mengubah Alamat Email Akun SPSE;
  4. Penanganan Registrasi Akun SPSE Bagi Auditor/APH;
  5. Penanganan muncul Error di Menu Pengguna LPSE;
  6. Pemilihan Penyedia Prakualifikasi;
  7. Pemilihan Penyedia Pascakualifikasi.
- 7) Bagian Organisasi
  1. Konsultasi Kelembagaan, Kebijakan Aparatur, Pelayanan Publik dan Ketatalaksanaan;
  2. Fasilitasi Penyusunan Peraturan Daerah Perubahan Struktur Organisasi dan Tata Kerja;
  3. Fasilitasi Penyusunan Nomenklatur Jabatan;
  4. Penyusunan Analisis Kinerja dan Analisis Beban Kerja;
  5. Fasilitasi Evaluasi Jabatan;
  6. Pendampingan Penyusunan Peta Proses Bisnis;
  7. Pendampingan Penyusunan Standar Operasional Prosedur;
  8. Pendampingan Penyusunan Standar Pelayanan;
  9. Pendampingan Evaluasi Kepatuhan Standar Pelayanan;
  10. Fasilitasi Pengesahan Standar Pelayanan Oleh Bupati;
  11. Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat;

12. Fasilitasi Survey Kinerja Pelayanan Publik;
  13. Fasilitasi Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
  14. Pendampingan Penyusunan Perjanjian Kinerja Kepala Perangkat Daerah sampai dengan eselon IV;
  15. Pendampingan Penyusunan Laporan Kinerja;
  16. Pelayanan Data/ Laporan/ Informasi;
  17. Penyediaan Narasumber.
- 8) Bagian Administrasi dan Tata Usaha Pimpinan
1. Pelayanan Tamu;
  2. Pelayanan Pembuatan SPT dan SPPD;
  3. Pengiriman Surat Keluar;
  4. Pengagendaan surat;
  5. Pelayanan surat edaran;
  6. Pelayanan surat masuk;
  7. Pelayanan surat keluar.
- 9) Bagian Umum dan Keuangan
1. Sewa Gedung Serba Guna Dan Aula Kantor;
  2. Sewa Tenda Dan Kursi;
  3. Sewa Proyektor;
  4. Sewa Sound System.

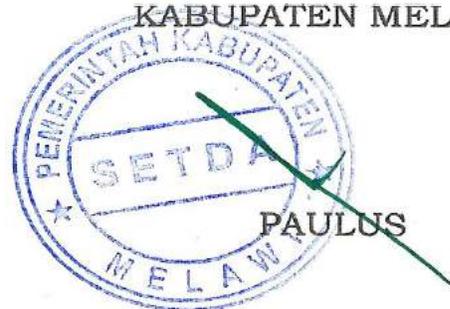
**KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**KEEMPAT** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Melawi melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.

**KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Nanga Pinoh  
pada tanggal 17 November 2021

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN MELAWI,**

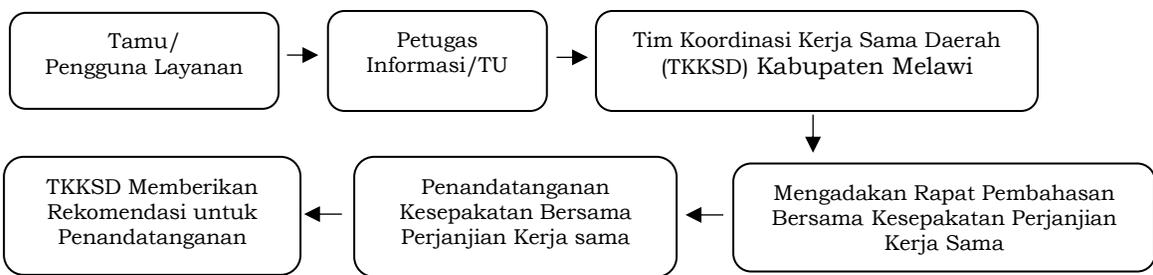
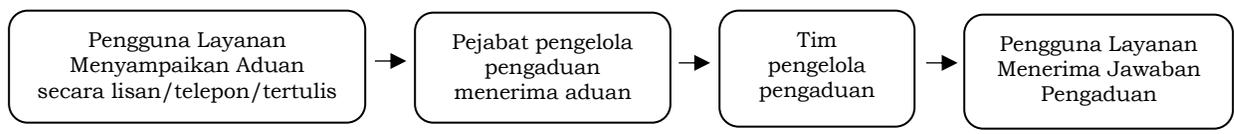


LAMPIRAN : KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MELAWI  
 NOMOR 060/ 54 TAHUN 2021  
 TANGGAL 17 NOVEMBER 2021  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA  
 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MELAWI

1) Bagian Tata Pemerintahan

1. Fasilitasi Kerja Sama Daerah (Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain, Kerja Sama Daerah dengan Pihak Ketiga, dan Sinergi Perencanaan dan Pelaksanaan Pembangunan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah)

*Service Delivery*

1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Usulan Kerja Sama Daerah;</li> <li>2) Permohonan Fasilitasi Kerja Sama Daerah;</li> <li>3) Dokumen Pendukung lainnya.</li> </ol>
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah (TKKSD) Kabupaten Melawi]     C --&gt; D[Mengadakan Rapat Pembahasan Bersama Kesepakatan Perjanjian Kerja Sama]     D --&gt; E[Penandatanganan Kesepakatan Bersama Perjanjian Kerja sama]     E --&gt; F[TKKSD Memberikan Rekomendasi untuk Penandatanganan]           </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha;</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3) Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi kerjasama daerah;</li> <li>4) Menerima fasilitasi kerjasama daerah atau surat jawaban kesediaan dan jadwal fasilitasi kerjasama daerah;</li> <li>5) Mengadakan Rapat Pembahasan Bersama Kesepakatan Bersama/Perjanjian Kerja Sama;</li> <li>6) Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah Memberikan Rekomendasi untuk Penandatanganan;</li> <li>7) Penandatanganan Kesepakatan Bersama/Perjanjian Kerja Sama.</li> </ol>
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>Kesepakatan Bersama : 2 minggu;          Surat Kuasa dari Bupati kepada Kepala Perangkat Daerah : 1 minggu;          Perjanjian Kerja Sama : 2 Minggu.</p>
4.	<p>Biaya (tarif)</p> <p>Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Kesepakatan Bersama / Nota Kesepakatan dan Perjanjian Kerja Sama.</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Kerja Sama Daerah;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0812-8263-5235;</li> <li>4) Telepon : 0812-8263-5235;</li> <li>5) Email : tapemmelawi@gmail.com.</li> </ol> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :             <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Pegguna Layanan Menyampaikan Aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola pengaduan]     C --&gt; D[Pegguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]           </pre> </div> </li> </ol>

	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1 Hari;</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*

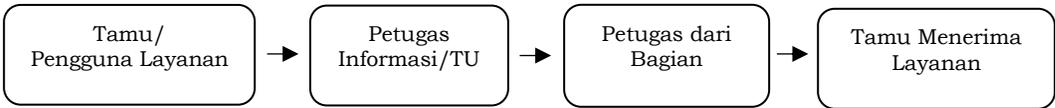
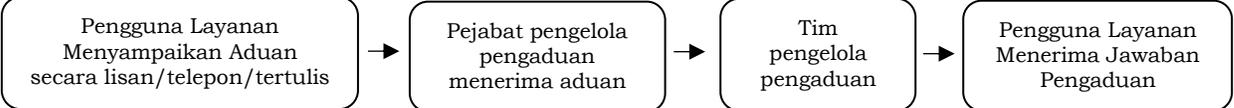
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah;</li> <li>3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah dengan Pihak Ketiga;</li> <li>4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah di Luar Negeri dan Kerja Sama dengan Lembaga di Luar Negeri;</li> <li>5) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</li> <li>6) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi;</li> <li>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Pelayanan, Meja Layanan Pengaduan</li> <li>2) Komputer, Wifi</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan Fungsi Jabatan</li> <li>2) Memahami standar operasional Prosedur pelayanan konsultasi</li> <li>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>4) 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 Pelaksana
	3 (Tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat di pertanggungjawabkan;</li> <li>2) Pelayanan dilaksanakan di ruangan kator pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala bagian, Kepala Sub Bagian dan Staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

2. Layanan Administrasi Pengesahan Pemberhentian dan Pengangkatan Kepala Daerah

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	A. Persyaratan Pemberhentian Kepala Daerah
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Keterangan Keaslian Dokumen dari Biro Pemerintahan/OTDA Provinsi;</li><li>2. Fotokopi Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang Pengangkatan Bupati dan/atau Wakil Bupati yang bersangkutan pada periode sebelumnya;</li><li>3. Fotokopi Berita Acara Pelantikan Bupati dan/atau Wakil Bupati yang bersangkutan;</li><li>4. Risalah dan Berita Acara Rapat Paripurna DPRD Kabupaten dalam rangka Pengumuman Pemberhentian Bupati dan/atau Wakil Bupati karena berakhirnya masa jabatan;</li><li>5. Surat Usulan Pengesahan Pemberhentian Bupati dan/atau Wakil Bupati oleh Pimpinan DPRD Kabupaten kepada Menteri Dalam Negeri melalui Gubernur;</li><li>6. Surat Usulan Pengesahan Pemberhentian Bupati dan/atau Wakil Bupati oleh Gubernur kepada Menteri Dalam Negeri.</li></ol>
	B. Persyaratan Pengangkatan Kepala Daerah
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Keterangan Keaslian Dokumen dari Biro Pemerintahan/Otda Provinsi;</li><li>2. Fotokopi Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang Pengangkatan Bupati dan Wakil Bupati periode sebelumnya;</li><li>3. Fotokopi Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang Pengangkatan Penjabat Bupati (dalam hal daerah dipimpin oleh penjabat);</li><li>4. Fotokopi Berita Acara Pelantikan Bupati dan Wakil Bupati periode sebelumnya;</li><li>5. Keputusan KPU Kabupaten tentang rekapitulasi hasil penghitungan suara;</li><li>6. Keputusan KPU Kabupaten tentang penetapan pasangan calon terpilih;</li><li>7. Risalah dan Berita Acara Rapat Paripurna DPRD Kabupaten dalam rangka pengumuman penetapan pasangan calon Bupati dan Wakil Bupati terpilih;</li><li>8. Putusan Mahkamah Konstitusi RI tentang perselisihan hasil pemilihan (apabila terdapat gugatan);</li><li>9. Surat Mahkamah Konstitusi RI mengenai tidak terdaftarnya gugatan perselisihan hasil pemilihan (apabila tidak terdapat gugatan);</li><li>10. Surat KPU RI perihal penetapan pasangan calon terpilih tanpa permohonan perselisihan hasil pemilihan di Mahkamah Konstitusi RI (apabila tidak terdapat gugatan);</li><li>11. Surat penyampaian penetapan pasangan calon terpilih oleh KPU Kabupaten kepada DPRD Kabupaten;</li><li>12. Surat usulan pengesahan pengangkatan pasangan calon Bupati dan Wakil Bupati oleh DPRD Kabupaten kepada Menteri Dalam Negeri melalui Gubernur;</li><li>13. Surat usulan pengesahan pengangkatan pasangan calon Bupati dan Wakil Bupati oleh Gubernur kepada Menteri Dalam Negeri.</li></ol>

2.	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p>  <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]   </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi/Bagian Tata Usaha</li> <li>2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3. Menerima Informasi dari Petugas;</li> <li>4. Menerima layanan Fasilitasi Administrasi Pengesahan Pemberhentian dan Pengangkatan KDH.</li> </ol>
3.	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian</b></p> <p>Administrasi di Sub Bagian Otonomi Daerah : 5 hari kerja  Administrasi di Kementerian Dalam Negeri : 14 hari kerja  Konsultasi : 1 hari kerja</p>
4.	<p><b>Biaya (tarif)</b></p> <p>Gratis</p>
5.	<p><b>Produk Pelayanan</b></p> <p>Surat Keputusan Mendagri tentang Peresmian Pemberhentian dan Pengangkatan Bupati dan Wakil Bupati atau Walikota dan Wakil Walikota Provinsi Kalimantan Barat.</p>
6.	<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b></p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Bagian Tata Pemerintahan (Sub Bagian Otonomi Daerah);</li> <li>2) WA : 0812-8263-5235;</li> <li>3) Telepon : 0812-8263-5235;</li> <li>4) Email : <a href="mailto:tapemmelawi@gmail.com">tapemmelawi@gmail.com</a></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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]   </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

1.	<p><b>Dasar Hukum</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5898);</li> <li>3) Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2005 tentang Pemilihan, Pengesahan Pengangkatan dan Pemberhentian Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2012 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2005 tentang Pemilihan, Pengesahan Pengangkatan dan Pemberhentian Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 184, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5344);</li> </ol>
----	--

	<p>4) Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6224);</p> <p>5) Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pelantikan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati serta Walikota dan Wakil Walikota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 33);</p> <p>6) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</p> <p>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi;</p> <p>8) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
	<p>1) Ruang Pelayanan, Meja Layanan Pengaduan</p> <p>2) Komputer, Wifi</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memahami tugas dan Fungsi Jabatan</p> <p>2) Memahami standar operasional Prosedur pelayanan konsultasi</p> <p>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</p> <p>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (Tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat di pertanggungjawabkan.</p> <p>2) Pelayanan dilaksanakan di ruangan kator pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala bagian, Kepala Sub Bagian dan Staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</p>

3. Layanan Administrasi Peresmian Pemberhentian dan Pengangkatan Pengganti Antar Waktu (PAW) Anggota DPRD Kabupaten

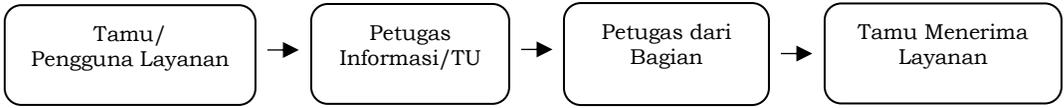
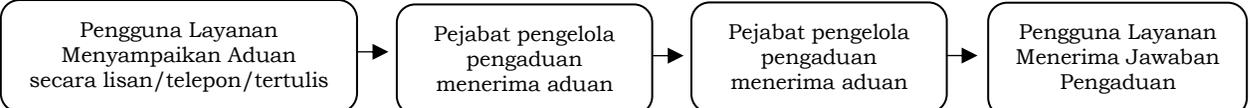
*Service Delivery*

1.	Persyaratan
A. Persyaratan Pemberhentian Anggota DPRD Kabupaten	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotokopi Keputusan Gubernur Tentang Peresmian Pengangkatan Anggota DPRD Kabupaten/Kota yang bersangkutan;</li> <li>2. Fotokopi Berita Acara Pengucapan Sumpah/Janji Anggota DPRD Kabupaten/Kota yang bersangkutan;</li> </ol> <p>Penyebab/Alasan Pemberhentian Anggota DPRD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Karena berakhir masa jabatan, melampirkan Daftar Nama Anggota DPRD Kabupaten yang terakhir, disertai Dapil dan Parpolnya;</li> <li>- Karena meninggal Dunia melampirkan Akta Kematian dari Pejabat Berwenang;</li> <li>- Karena mengundurkan diri melampirkan Surat Pernyataan Pengunduran Diri di atas kertas bermaterai disertai dengan alasan yang jelas;</li> <li>- Karena diusulkan oleh partai politiknya; diberhentikan sebagai anggota partai politik; atau menjadi anggota partai politik lain, melampirkan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keputusan DPP Partai Politik tentang usulan pemberhentian antar waktu yang bersangkutan sebagai Anggota DPRD Kabupaten (dalam hal yang bersangkutan diusulkan oleh partai politiknya);</li> <li>• Keputusan DPP Partai Politik tentang pemberhentian yang bersangkutan sebagai anggota partai politik (dalam hal yang bersangkutan diberhentikan sebagai anggota partai politik);</li> <li>• Surat Keterangan DPP Partai Politik yang menyatakan bahwa yang bersangkutan telah menjadi anggota partai politik lain (dalam hal yang bersangkutan menjadi anggota partai politik lain);</li> <li>• Surat Keterangan dari Pengadilan Negeri setempat yang menyatakan tidak adanya gugatan terhadap Partai Politik yang bersangkutan (dalam hal tidak adanya gugatan terhadap partai politik yang bersangkutan);</li> <li>• Salinan Putusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap (dalam hal adanya gugatan terhadap partai politik yang bersangkutan).</li> </ul> </li> <li>- Karena dinyatakan terbukti bersalah berdasarkan putusan pengadilan melampirkan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotokopi Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang Pemberhentian Sementara Anggota DPRD Kabupaten yang bersangkutan;</li> <li>• Salinan Putusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.</li> </ul> </li> <li>- Karena tidak dapat melaksanakan tugas secara berkelanjutan selama 3 (tiga) bulan berturut-turut; melanggar sumpah/janji jabatan dan kode etik DPRD; tidak menghadiri rapat paripurna, melampirkan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Pengaduan dari Pimpinan DPRD Kabupaten; masyarakat; dan/atau pemilih;</li> <li>• Keputusan Badan Kehormatan DPRD Kabupaten tentang hasil penyelidikan dan verifikasi;</li> <li>• Keputusan Badan Kehormatan DPRD Kabupaten tentang Pemberhentian Anggota DPRD Kabupaten;</li> <li>• Risalah dan Berita Acara Rapat Paripurna DPRD Kabupaten dalam rangka penyampaian keputusan badan kehormatan;</li> <li>• Surat Pimpinan DPRD Kabupaten kepada pimpinan partai politik yang bersangkutan;</li> <li>• Keputusan DPP Partai Politik tentang Pemberhentian Anggota DPRD Kabupaten yang bersangkutan;</li> </ul> </li> </ul>	

- Surat Keterangan dari Pengadilan Negeri setempat yang menyatakan tidak adanya gugatan terhadap badan kehormatan DPRD Kabupaten dan/atau partai politik yang bersangkutan (dalam hal tidak adanya gugatan);
  - Salinan Putusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap (dalam hal adanya gugatan terhadap Badan Kehormatan DPRD Kabupaten dan/atau partai politik yang bersangkutan).
- Pemberhentian Sementara anggota dan/atau pimpinan DPRD Kabupaten, melampirkan :
- Surat Pelimpahan Perkara ke Pengadilan/Surat Keterangan Pengadilan tentang tanggal penetapan status terdakwa;
  - Nomor Register Perkara Pengadilan Negeri.
3. Surat Usulan dari Pimpinan Partai Politik (Tingkat Kabupaten/Kota) kepada Pimpinan DPRD Kabupaten/Kota.
  4. Surat Pimpinan DPRD Kabupaten/Kota kepada Gubernur melalui Bupati/Walikota.
  5. Surat Bupati Kepada Gubernur.

#### B. Persyaratan Pengangkatan PAW Anggota DPRD Kabupaten/Kota

1. Fotokopi Keputusan Gubernur tentang peresmian pengangkatan Anggota DPRD yang diberhentikan;
2. Fotokopi Berita Acara pengucapan sumpah/janji Anggota DPRD yang diberhentikan;
3. Fotokopi Keputusan Gubernur tentang peresmian pemberhentian (dalam hal Keputusan Gubernur pemberhentian telah ditetapkan sebelum usulan pengangkatan pengganti antarwaktu disampaikan);
4. Surat usulan pemberhentian Anggota DPRD dari pimpinan partai politik;
5. Surat pimpinan DPRD kepada ketua KPU hal penyampaian nama anggota DPRD yang diberhentikan dan permintaan nama calon pengganti antarwaktu;
6. Surat Ketua KPU kepada pimpinan DPRD hal penyampaian namacalon pengganti antarwaktu;
7. Berita Acara Komisi Pemilihan Umum tentang pemeriksaan pemenuhan persyaratan calon pengganti antarwaktu Anggota DPRD;
8. Fotokopi Daftar Calon Tetap (DCT) Anggota DPRD;
9. Fotokopi daftar peringkat perolehan suara Partai Politik;
10. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) calon pengganti antar waktu;
11. Fotokopi ijazah terakhir dan STTB/transkrip nilai calon pengganti antar waktu
12. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) terbaru calon pengganti antar waktu;
13. Surat keterangan sehat jasmani dan rohani calon pengganti antar waktu;
14. Surat pernyataan tentang kesediaan untuk bekerja penuh waktu yang ditandatangani di atas kertas bermaterai calon pengganti antarwaktu;
15. Surat pernyataan kesediaan untuk tidak berpraktik sebagai akuntan publik, pengacara, notaris, ppat, dan tidak melakukan pekerjaan penyedia barang dan jasa yang berhubungan dengan keuangan negara serta pekerjaan lain yang dapat menimbulkan konflik kepentingan dengan tugas, wewenang, dan hak sebagai anggota DPRD yang ditandatangani di atas kertas bermaterai;
16. Surat pengunduran diri yang tidak dapat ditarik kembali sebagai PNS, TNI/Polri, pengurus pada BUMN/BUMD, pengurus badan lain yang anggarannya bersumber dari keuangan negara;
17. Fotokopi Kartu Tanda Anggota Parpol peserta pemilu yang masih berlaku;
18. Surat keterangan tidak ada sengketa partai politik dari mahkamah partai atau sebutan lain dan/atau pengadilan negeri setempat;
19. Surat pimpinan DPRD kepada Gubernur melalui Bupati hal penyampaian nama anggota DPRD yang diberhentikan dan nama calon pengganti antarwaktu;
20. Surat Bupati kepada Gubernur hal penyampaian nama anggota DPRD yang diberhentikan dan nama calon pengganti antarwaktu.

2.	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p>  <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Bagian Tata Pemerintahan (Sub Bagian Otonomi Daerah);</li> <li>2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3. Menerima Informasi dari Petugas;</li> <li>4. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Tata Pemerintahan (Sub Bagian Otonomi Daerah).</li> </ol>
3.	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian</b></p> <p>Administrasi : 14 hari kerja Konsultasi : 1 hari kerja</p>
4.	<p><b>Biaya (tarif)</b></p> <p>Gratis</p>
5.	<p><b>Produk Pelayanan</b></p> <p>Surat Keputusan Gubernur tentang Peresmian Pemberhentian dan Pengangkatan Pengganti Antar Waktu Anggota DPRD Kabupaten/Kota.</p>
6.	<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b></p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1). Tatap Muka langsung ke Bagian Tata Pemerintahan (Sub Bagian Otonomi Daerah);</li> <li>2). WA : 0812-8263-5235;</li> <li>3). Telepon : 0812-8263-5235;</li> <li>4). Email : <a href="mailto:tapemmelawi@gmail.com">tapemmelawi@gmail.com</a>.</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[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

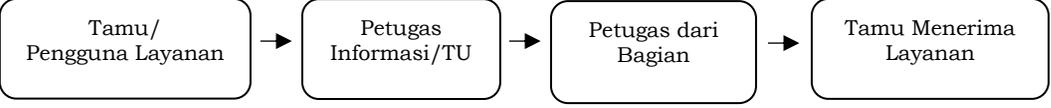
### Manufacturing

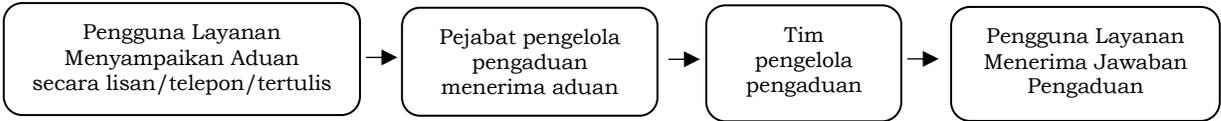
1.	<p><b>Dasar Hukum</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Partai Politik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5189);</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan 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);</li> <li>3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109);</li> </ol>
----	---

	<p>4) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6197);</p> <p>5) Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6224);</p> <p>6) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</p> <p>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</p> <p>8) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi;</p>
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
	<p>1) Ruang Pelayanan, Meja Layanan Pengaduan</p> <p>2) Komputer, Wifi</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memahami tugas dan Fungsi Jabatan</p> <p>2) Memahami standar operasional Prosedur pelayanan konsultasi</p> <p>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</p> <p>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (Tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat di pertanggungjawabkan.</p> <p>2) Pelayanan dilaksanakan di ruangan kator pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala bagian, Kepala Sub Bagian dan Staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</p>

4. Fasilitasi Administrasi Pembentukan Kecamatan dan Desa

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<p>A. Persyaratan Pembentukan Kecamatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar Bupati;</li> <li>2. Draft Raperda (Lampiran 1 : Penjelasan Perda, Lampiran 2 : Peta Kecamatan Induk, Lampiran 3 : Peta Kecamatan Baru yg belum diusulkan ke DPRD)</li> <li>3. Kelengkapan administrasi pembentukan Kecamatan (Syarat dasar, administratif dan teknis);</li> <li>4. Syarat Dasar yaitu usia Kecamatan <math>\geq</math> 5 tahun, jumlah penduduk <math>\geq</math> 1.500/300 KK, cakupan wilayah untuk Kab 10 desa/kelurahan dan Kota 5 desa/kelurahan dan Luas wilayah <math>\geq</math> 12.5 km<sup>2</sup>;</li> <li>5. Berita Acara Kesepakatan Musyawarah desa di Kecamatan lama;</li> <li>6. Berita Acara Kesepakatan Musyawarah desa untuk Calon Kecamatan Baru;</li> <li>7. Notulen Musyawarah Kecamatan/Desa.</li> </ol> <p>B. Persyaratan Pembentukan Desa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar Bupati;</li> <li>2. Draft Raperbup;</li> <li>3. Hasil Evaluasi Tingkat Perkembangan Pemerintahan Desa;</li> <li>4. Syarat Dasar yaitu usia desa <math>\geq</math> 5 tahun, jumlah penduduk <math>\geq</math> 1.500 jiwa/300 KK;</li> <li>5. Surat Gubernur ttg Kode Register Desa;</li> <li>6. Keputusan ttg Pengangkatan Perangkat Desa dan pembentukan struktur organisasi Desa;</li> <li>7. BA Musyawarah Desa;</li> <li>8. Notulen Musyawarah Desa;</li> <li>9. Surat Usulan Kepala Desa;</li> <li>10. Keputusan tentang Tim Pembentukan Desa;</li> <li>11. Rekomendasi Tim Pembentukan Desa</li> <li>12. Profil Data Bidang Kependudukan, Potensi Ekonomi, Inventarisasi Pertanahan serta Pengembangan Sarana Ekonomi, Pendidikan, dan Kesehatan, Sumber Daya Alam, Sosial Kemasyarakatan, infrastruktur dan transportasi Desa;</li> <li>13. Data Fasilitas Dasar bagi Penduduk Desa;</li> <li>14. Tersedianya Sarana dan Prasarana Pemerintahan Desa dan Pelayanan Publik;</li> <li>15. Peraturan Bupati tentang Batas dan/atau Peta Desa.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Bagian Tata Pemerintahan (Sub Bagian Bina Penataan Daerah);</li> <li>2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi Pembentukan Kecamatan;</li> <li>4. Menerima fasilitasi administrasi Pembentukan Kecamatan/ Desa.</li> </ol>

3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Pembentukan Kecamatan : 1. Administrasi di Sub Bagian Bina Penataan Daerah : 10 hari kerja; 2. Evaluasi Raperda : 20 hari kerja; 3. Penyempurnaan Ranperda : 20 hari kerja; 4. Admnistrasi Surat Tingkat Pimpinan : 5 hari kerja; 5. Penyampaian Kode Wilayah oleh Mendagri : 60 hari kerja
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	1. Surat Mendagri tentang Kode Kecamatan; 2. Surat mendagri tentang Persetujuan Pembentukan Kecamatan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Sub Bagian Bina Penataan Daerah); 2) WA : 0812-8263-5235; 3) Telepon : 0812-8263-5235; 4) Email : <a href="mailto:tapemmelawi@gmail.com">tapemmelawi@gmail.com</a> . b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR     A[Pegguna Layanan Menyampaikan Aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola pengaduan]     C --&gt; D[Pegguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

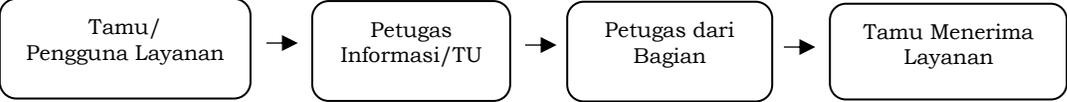
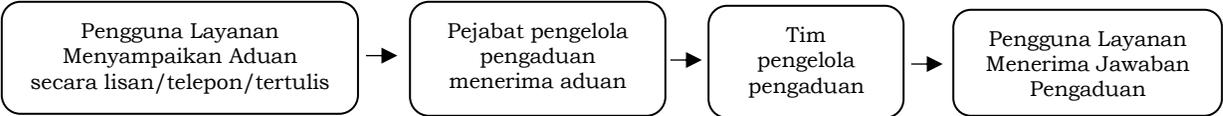
### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa; 2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan 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 Inonesia Nomor 5679); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa; 4) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa; 5) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan; 6) Permendagri Nomor 45 Tahun 2016 tentang Pedoman Penetapan dan Penegasan Batas Desa; 7) Permendagri Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penataan Desa; 8) Permendagri Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 137 Tahun 2017 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan.
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
	1) Ruang Pelayanan, Meja Layanan Pengaduan 2) Komputer, Wifi

3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan Fungsi Jabatan</li> <li>2) Memahami standar operasional Prosedur pelayanan konsultasi</li> <li>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>4) 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 Pelaksana
	3 (Tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat di pertanggungjawabkan.</li> <li>2) Pelayanan dilaksanakan di ruangan kator pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala bagian, Kepala Sub Bagian dan Staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ol>

5. Fasilitasi Penegasan Batas Daerah (Kecamatan) di Kabupaten

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Permohonan Fasilitasi Penegasan Batas Daerah (Kecamatan) dari Kecamatan;</li> <li>2) Data dan Dokumen Pendukung Penegasan Batas Daerah (Kecamatan);</li> <li>3) Kronologis Penegasan Batas Daerah antara Kecamatan .</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]         </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Bagian Tata Pemerintahan (Sub Bagian Bina Penataan Daerah);</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3) Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi Penegasan Batas Daerah (Kecamatan);</li> <li>4) Menerima fasilitasi penegasan batas daerah (Kecamatan) di Kabupaten.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	60 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Usulan fasilitasi Penetapan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Batas Daerah (Kecamatan) oleh Menteri Dalam Negeri.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung ke Bagian Tata Pemerintahan (Sub Bagian Bina Penataan Daerah);</li> <li>2) WA : 0812-8263-5235;</li> <li>3) Telepon : 0812-8263-5235;</li> <li>4) Email : <a href="mailto:tapemmelawi@gmail.com">tapemmelawi@gmail.com</a>.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5035);</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2011 tentang Informasi Geospasial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5214);</li> </ol>

	<p>3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan 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);</p> <p>4) Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Kebijakan Satu Peta pada Tingkat Ketelitian Peta Skala 1:50.000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 28);</p> <p>5) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Pembakuan Nama Rupabumi;</p> <p>6) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 141 Tahun 2017 Tentang Penegasan Batas Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 79);</p> <p>7) Peraturan Badan Informasi Geospasial Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pembakuan Nama Rupabumi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Informasi Geospasial Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Informasi Geospasial Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pembakuan Nama Rupabumi;</p> <p>8) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</p> <p>9) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</p> <p>10) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi;</p>
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
	<p>1) Ruang Pelayanan, Meja Layanan Pengaduan</p> <p>2) Komputer, Wifi</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memahami tugas dan Fungsi Jabatan</p> <p>2) Memahami standar operasional Prosedur pelayanan konsultasi</p> <p>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</p> <p>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (Tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat di pertanggungjawabkan</p> <p>2) 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
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat di pertanggungjawabkan.</li><li>2) Pelayanan dilaksanakan di ruangan kator pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala bagian, Kepala Sub Bagian dan Staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li><li>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</li><li>3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li></ol>

2) Bagian Humas dan Protokol

1. Layanan Keprotokolan

*Service Delivery*

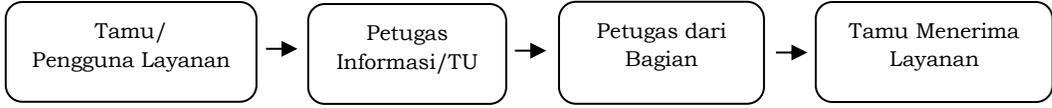
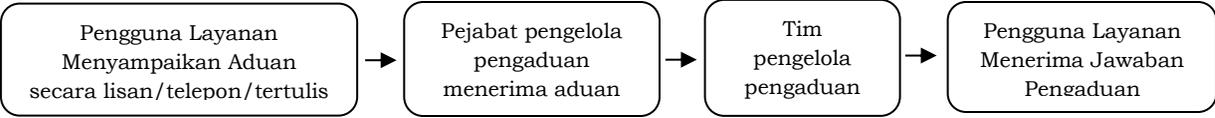
1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat permohonan memuat hari, tanggal, waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan;</li> <li>2) Surat permohonan diterima Bagian Humas dan Protokol minimal 2 hari sebelum pelaksanaan kegiatan.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Organisasi Perangkat Daerah yang membutuhkan pelayanan keprotokolan mengirimkan surat permohonan kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol;</li> <li>2) Kepala Bagian Humas dan Protokol mendisposisikan surat permohonan kepada Sub Bagian Protokol untuk pengecekan kembali kebenaran permohonan keprotokolan;</li> <li>3) Kepala Sub Bagian Protokol melaksanakan pengecekan kembali kebenaran surat permohonan serta mendisposisikan surat permohonan kepada staf pelaksana untuk melakukan koordinasi dan menjalankan tugas sesuai dengan surat permohonan Organisasi Perangkat Daerah yang dimaksud;</li> <li>4) Kepala Bagian Humas dan Protokol memberikan konfirmasi secara tertulis kepada Organisasi Perangkat Daerah terkait kesediaan memberikan pelayanan keprotokolan kegiatan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	2 (dua) hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Layanan Keprotokolan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan Menyampaikan Aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]             </pre> </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
	1) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.; 2) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu; 2) Tempat Parkir, Mushola, Toilet; 3) Komputer, WIFI.
3	Kompetensi Pelaksana
	1) Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang keprotokolan; 2) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal
	Atasan Langsung
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang terkait dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian Humas dan Protokol, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; 2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

## 2. Layanan Informasi Dokumentasi

### Service Delivery

1	Persyaratan
	Surat resmi permohonan tertulis (berisi nama, jadwal kegiatan, waktu dan tempat kegiatan) ditujukan ke Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Melawi.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]         </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu atau pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol;</li> <li>2) Kepala Bagian Humas dan Protokol mendisposisikan surat permohonan kepada Kasubbag Dokumentasi;</li> <li>3) Kasubbag Dokumentasi melakukan crosscheck jadwal pelayanan dokumentasi dan menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan dokumentasi;</li> <li>4) Kasubbag Dokumentasi menyampaikan informasi kepada pengguna layanan terkait siap atau tidak siapnya pelayanan dokumentasi.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	20 menit
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pelayanan Dokumentasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.;</li> <li>2) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li> <li>2) Tempat Parkir, Mushola, Toilet;</li> <li>3) Komputer, WIFI.</li> </ol>

3	Kompetensi Pelaksana
	1) Memiliki pengetahuan dan pengalaman di dokumentasi; 2) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal
	1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung; 2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang terkait dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Pelayanan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian Humas dan Protokol, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; 2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

### 3. Layanan Penyiapan Sambutan Kepala Daerah

#### Service Delivery

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat resmi permohonan penyiapan sambutan kepala daerah yang berisi nama, tempat dan jadwal kegiatan ditujukan ke Kepala Bagian Humas dan Protokol;</li> <li>2) Permohonan sambutan baru, disertai pointer beserta data-data sambutan yang akan disampaikan;</li> <li>3) Permohonan revisi sambutan, dilampiri dengan salinan cetak (<i>hardcopy</i>) dan salinan digital (<i>softcopy</i>).</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Permohonan Sambutan Baru :             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis (berisi nama dan jadwal kegiatan) ditujukan ke Kepala Bagian Humas dan Protokol, paling lambat sehari sebelum kegiatan;</li> <li>2) Kepala Bagian Humas dan Protokol mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Sub Bagian Protokol untuk dicek kembali kebenaran dan kelengkapan permohonan;</li> <li>3) Kepala Sub Bagian Protokol mengecek kembali kebenaran data permohonan dan mendisposisikan surat permohonan kepada staf Pelaksana untuk diproses;</li> <li>4) Setelah selesai, sambutan dikirim oleh pelaksana administrasi ke ajudan Bupati/TU Bupati dan dilampiri oleh buku register tanda terima sambutan;</li> <li>5) File Sambutan (<i>softcopy</i>) yang telah selesai juga dikirim ke pengguna layanan.</li> </ol> </li> <li>b. Pembuatan Revisi Sambutan :             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna layanan mengirimkan surat permohonan kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol;</li> <li>2) Kepala Bagian Humas dan Protokol mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Sub Bagian Protokol untuk dicek kembali kebenaran dan kelengkapan permohonan;</li> <li>3) Kepala Sub Bagian Protokol mengecek kembali kebenaran data permohonan dan mendisposisikan surat permohonan kepada staf Pelaksana untuk diproses (direvisi);</li> <li>4) Setelah selesai, sambutan dikirim oleh pelaksana administrasi ke ajudan Bupati/TU Bupati dan dilampiri oleh buku register tanda terima sambutan;</li> <li>5) File Sambutan (<i>softcopy</i>) yang telah selesai (revisi) juga dikirim ke pengguna layanan.</li> </ol> </li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (satu) hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Sambutan Kepala Daerah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221.</li> </ol> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan:             <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan Menyampaikan Aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]             </pre> </div> </li> </ol>

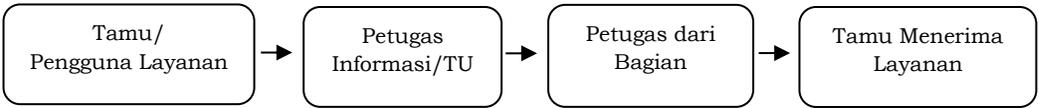
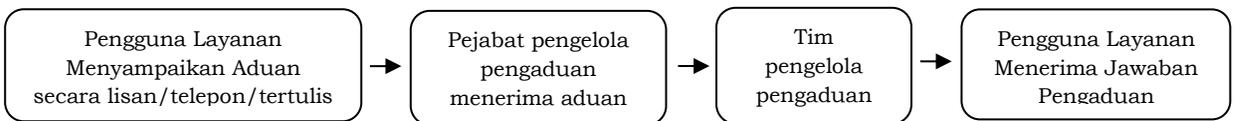
	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
--	--

*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.;</li> <li>2) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li> <li>2) Tempat Parkir, Mushola, Toilet;</li> <li>3) Komputer, WIFI.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memiliki pengalaman dan pengetahuan dibidang terkait;</li> <li>2) 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>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li> <li>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang kelembagaan dan bekerja sesuai dengan peraturan/ ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Pelayanan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Secara berkala dilaporkan kepada atasan langsung dan kepala perangkat daerah pemohon

#### 4. Layanan Penyediaan Informasi Kegiatan Kepala Daerah

##### Service Delivery

1	Persyaratan
	Surat Permohonan permintaan informasi kegiatan Kepala Daerah dan disampaikan paling lambat 3 hari sebelum kegiatan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]         </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Masyarakat atau Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis (berisi nama dan jadwal kegiatan) ditujukan ke Kepala Bagian Humas dan Protokol;</li> <li>2) Masyarakat atau Pengguna Layanan bisa datang langsung ke Kantor Bagian Humas dan Protokol, dengan menunjukkan identitas, mengisi buku tamu dan menyampaikan permohonan informasi secara jelas;</li> <li>3) Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol;</li> <li>4) Kepala Bagian Humas dan Protokol mendisposisikan surat permohonan kepada Subbag Humas dan Publikasi;</li> <li>5) Subbag Humas dan Publikasi menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan informasi kegiatan Kepala Daerah;</li> <li>6) Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi Kepala Daerah kepada pengguna layanan (pemohon);</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (satu) hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Data dan Informasi Kegiatan Kepala Daerah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

## Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>3) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.;</li><li>4) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li><li>2) Tempat Parkir, Mushola, Toilet;</li><li>3) Komputer, WIFI</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Memiliki pengalaman dan pengetahuan dibidang terkait;</li><li>2) 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>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li><li>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang terkait dan bekerja sesuai dengan peraturan/ ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Pelayanan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Secara berkala dilaporkan kepada atasan langsung dan kepala perangkat daerah pemohon

3) Bagian Hukum dan HAM  
 1. Penyusunan Peraturan Daerah

Service Delivery

1	Persyaratan
	<p>1) Dokumen/berkas pendukung;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Raperda baru dilengkapi dengan Naskah Akademik;</li> <li>2. Raperda Perubahan dilengkapi dengan penjelasan atau keterangan;</li> <li>3. Nota Dinas telaahan ke Gubernur terkait penyusunan Raperda;</li> <li>4. Surat Pengantar Penyampaian Raperda</li> <li>5. <i>Hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> Raperda</li> </ol> <p>2) Tanda pengenal/identitas/ Surat Resmi dari Instansi yang bersangkutan.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Tamu/ Pengguna Layanan</span> →            <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Petugas Informasi/TU</span> →            <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Petugas dari Bagian</span> →            <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Tamu Menerima Layanan</span> </p> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha;</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3) Menyerahkan Rancangan Peraturan Daerah;</li> <li>4) Melakukan Harmonisasi dan Sinkronisasi Substansi Rancangan Peraturan Daerah dan Mengikutsertakan Pengguna Layanan dan Perangkat Daerah Terkait Lainnya;</li> <li>5) Menerima Hasil Rancangan Perda yang telah diharmonisasi;</li> <li>6) Pengguna Layanan Menyampaikan Kembali Hasil Rancangan Peraturan Daerah yang telah diharmonisasi untuk diteruskan ke DPRD Provinsi Kalbar;</li> <li>7) Pengguna Layanan Bersama Petugas Melakukan Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah bersama Panitia Khusus DPRD dan Perangkat Daerah Terkait Lainnya;</li> <li>8) Pengguna Layanan Memperbaiki Rancangan Peraturan Daerah yang telah dibahas bersama oleh Panitia Khusus yang Disesuaikan dengan Hasil Fasilitasi Biro Hukum Provinsi Kalbar dan hasil pengharmonisasian dan pembulatan konsepsi dari kanwil kementerian Hukum dan Ham ;</li> <li>9) Pengguna Layanan Mengajukan Kembali Rancangan Peraturan Daerah yang Telah Diperbaiki Sesuai Hasil Fasilitasi dan Telah di paraf oleh Kepala Perangkat Daerah pada tiap Halamannya untuk ditetapkan oleh Bupati; dan</li> <li>10) Menerima Hasil Perda yang telah ditetapkan dan diundangkan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	6 bulan
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Peraturan Daerah Kabupaten Melawi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Pengguna Layanan Menyampaikan Aduan secara lisan/telepon/tertulis</span> →            <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</span> →            <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Tim pengelola pengaduan</span> →            <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan</span> </p> </div>

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<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>

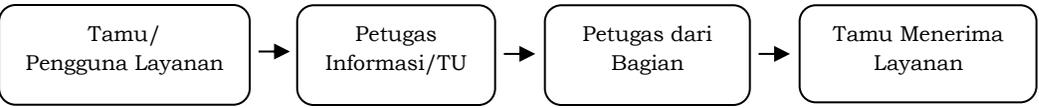
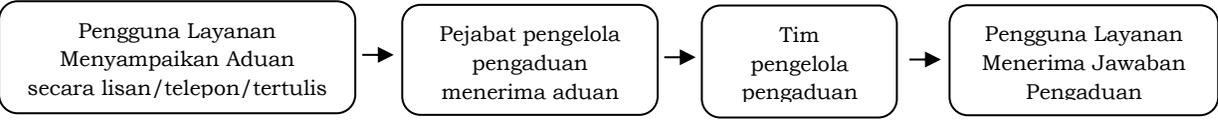
### *Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang.</li> <li>4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah.</li> <li>5) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</li> <li>6) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li> <li>2) Tempat Parkir, Mushola, Toilet;</li> <li>3) Komputer, WIFI.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengajuan Peraturan Daerah;</li> <li>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li> <li>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal
	Atasan Langsung
5	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang terkait dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan 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>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian Hukum, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ol>

## 2. Layanan Penyusunan Peraturan Bupati

### Service Delivery

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dokumen/berkas pendukung;             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Raperbup baru dilengkapi dengan Peraturan Perundang-undangan terkait;</li> <li>b. Nota Dinas telaahan ke Bupati terkait penyusunan Raperbup;</li> <li>c. Surat Pengantar Penyampaian Raperbup kepada Kepala Bagian Hukum dan HAM;</li> <li>d. Hardcopy dan softcopy Raperbup.</li> </ol> </li> <li>2) Tanda pengenal/identitas.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha;</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3) Menyerahkan Rancangan Peraturan Bupati;</li> <li>4) Pengguna Layanan Ikut Serta Melakukan Harmonisasi dan Sinkronisasi, Substansi Rancangan Peraturan Bupati dengan Mengikutsertakan Perangkat Daerah Terkait; dan</li> <li>5) Menerima Hasil Peraturan Bupati yang telah ditetapkan dan diundangkan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	2 bulan
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Peraturan Bupati Melawi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]             </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

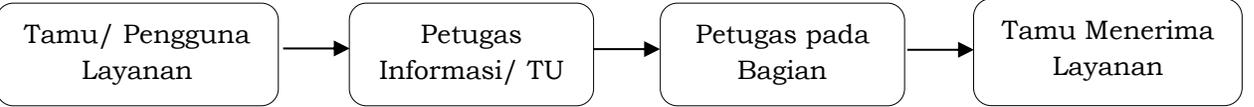
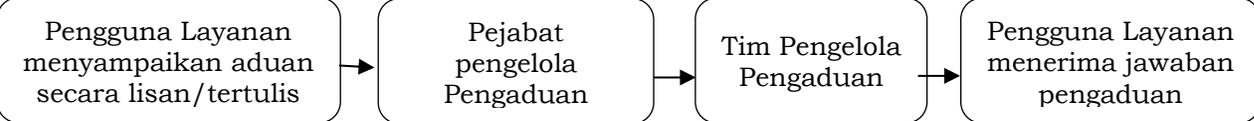
### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> </ol>

	<p>3) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang.</p> <p>4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah.</p> <p>5) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</p> <p>6) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</p> <p>2) Tempat Parkir, Mushola, Toilet;</p> <p>3) Komputer, WIFI.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang organisasi dan manajemen;</p> <p>2) Mempunyai kemampuan dalam menyusun peraturan perundang-undangan;</p> <p>3) Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait kelembagaan pemerintah;</p> <p>4) Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi;</p> <p>5) Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.</p>
4	Pengawasan Internal
	<p>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</p> <p>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5	Jumlah Pelaksana
	3 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang terkait dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian Hukum, Kasubbag dan Staf minimal 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) tahun;</p> <p>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

### 3. Layanan Penyusunan Keputusan Bupati

#### Service Delivery

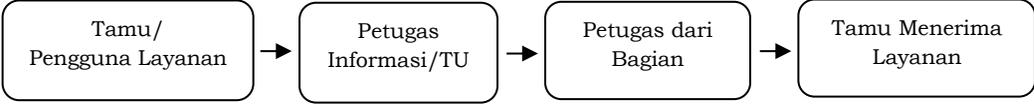
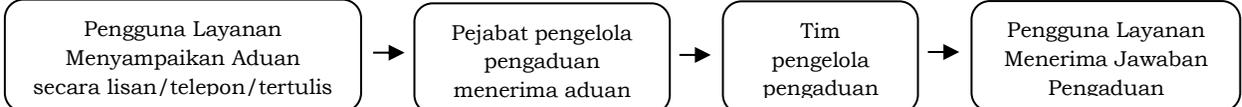
1	Persyaratan
	<p>1) Dokumen/berkas pendukung;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rancangan Keputusan Bupati baru dilengkapi dengan Peraturan Perundang-undangan terkait;</li> <li>b. Nota Dinas telaahan ke Bupati terkait penyusunan Rancangan Keputusan Bupati;</li> <li>c. Surat Pengantar Penyampaian Rancangan Keputusan Bupati kepada Kepala Bagian Hukum dan HAM;</li> <li>d. Hardcopy dan softcopy Rancangan Keputusan Bupati.</li> </ul> <p>2) Tanda pengenalan/identitas.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/ TU]     B --&gt; C[Petugas pada Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha;</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3) Menyerahkan Rancangan Surat Keputusan Bupati Kepada Petugas/Tata Usaha;</li> <li>4) Pengguna Layanan Menerima Hasil Rancangan Keputusan Bupati yang telah dikoreksi untuk di revisi kembali;</li> <li>5) Menyerahkan Kembali Hasil Revisi Rancangan Keputusan Bupati; dan</li> <li>6) Menerima Hasil Keputusan Bupati yang telah ditetapkan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	10 (sepuluh) hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Surat Keputusan Bupati
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola Pengaduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </div> <p>d. 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>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>3) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;</li><li>4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;</li><li>5) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</li><li>6) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li><li>2) Tempat Parkir, Mushola, Toilet;</li><li>3) Komputer, WIFI.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang organisasi dan manajemen;</li><li>2) Mempunyai kemampuan dalam menyusun peraturan perundang-undangan;</li><li>3) Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait kelembagaan pemerintah;</li><li>4) Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi;</li><li>5) Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.</li></ol>
4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li><li>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang terkait dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan 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>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian Hukum, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ol>

#### 4. Layanan Advokasi

##### Service Delivery

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dokumen/berkas pendukung;</li> <li>2) Tanda pengenal/identitas;</li> <li>3) Surat permohonan (resmi) advokasi.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha;</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3) Menerima Pelayanan Advokasi Hukum berupa saran dan Pertimbangan Hukum Permasalahan yang dihadapi baik Secara Tertulis Maupun Lisan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	60 (enam puluh) menit
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Advokasi Hukum
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

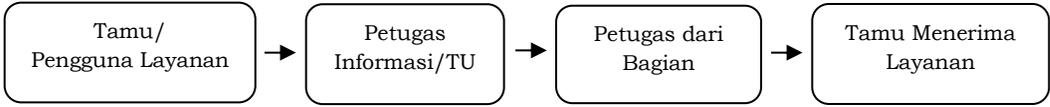
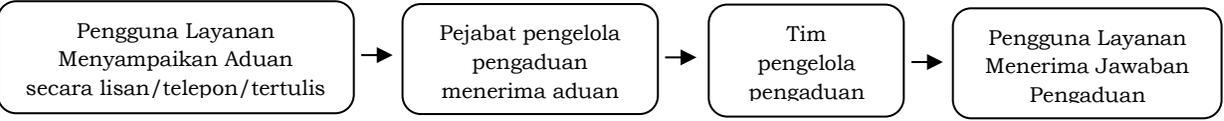
##### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;</li> <li>4) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara seagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 Peradilan Tata Usaha Negara;</li> </ol>

	<p>5) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>6) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</p> <p>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</p> <p>2) Tempat Parkir, Mushola, Toilet;</p> <p>3) Komputer, WIFI.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber;</p> <p>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</p> <p>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal
	<p>1) Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>2) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</p> <p>3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<p>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh, Kepala Bagian Hukum, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

## 5. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Hak Asasi Manusia

### Service Delivery

1	Persyaratan
	1) Dokumen/berkas pendukung; 2) Tanda pengenal/identitas.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha;</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3) Menyampaikan Pengaduan Kepada Petugas baik secara lisan maupun tertulis; dan</li> <li>4) Menerima Mediasi.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	7 (tujuh) hari.
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pengaduan Masyarakat dan Hak Asasi Manusia
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]             </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

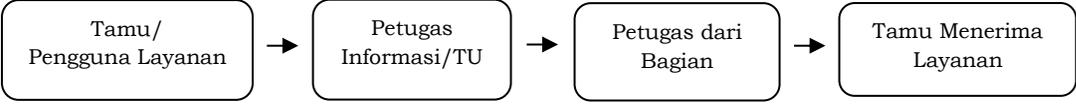
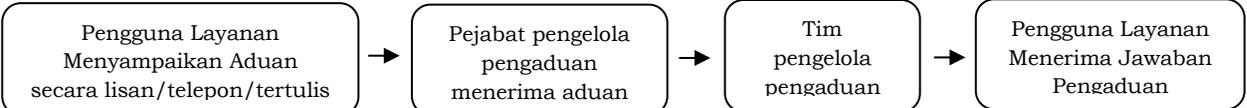
### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;</li> <li>4) Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2021 tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia Tahun 2021-2025;</li> <li>5) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 22 Tahun 2021 tentang Kriteria Daerah Kabupaten/Kota Peduli Hak Asasi Manusia;</li> </ol>

	<p>6) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</p> <p>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</p> <p>2) Tempat Parkir, Mushola, Toilet;</p> <p>3) Komputer, WIFI.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber;</p> <p>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</p> <p>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal
	<p>1) Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>2) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</p> <p>3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<p>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

## 6. Fasilitasi Kajian dan Pertimbangan Hukum

### Service Delivery

1	Persyaratan
	1) Dokumen/berkas pendukung; 2) Tanda pengenal/identitas.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]         </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha;</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3) Menyerahkan Draft Kajian Hukum Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat;</li> <li>4) Pengguna Layanan Menerima Hasil Draft Kajian Hukum yang telah dikoreksi untuk di Sempurnakan Berdasarkan Hasil Koreksian;</li> <li>5) Menyerahkan Kembali Hasil Draft Kajian Hukum yang telah disempurnakan Berdasarkan Hasil Koreksian; dan</li> <li>6) Menerima Hasil Kajian Hukum dan Pertimbangan Hukum yang telah ditetapkan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	14 (empat belas) hari.
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Kajian Hukum dan Pertimbangan Hukum
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

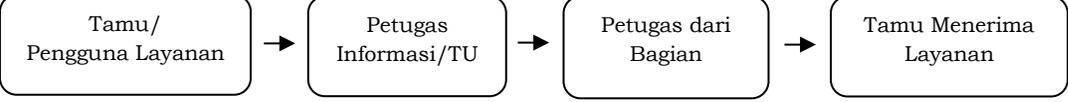
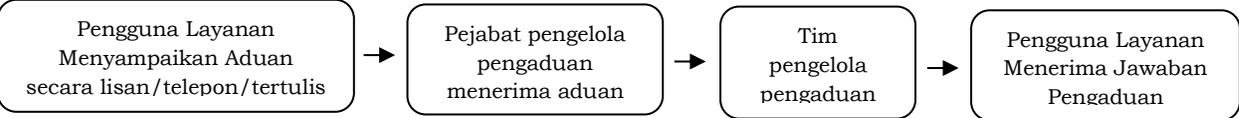
### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Perubahan Peraturan Perundang-Undangan;</li> <li>2) 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia</li> </ol>

	<p>Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</p> <p>3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 180 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Hukum Daerah;</p> <p>4) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</p> <p>5) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</p> <p>2) Tempat Parkir, Mushola, Toilet;</p> <p>3) Komputer, WIFI.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber;</p> <p>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</p> <p>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal
	<p>1) Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>2) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</p> <p>3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<p>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

7. Layanan Informasi Hukum melalui Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)

*Service Delivery*

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Tugas;</li> <li>2) Dokumen/berkas pendukung;</li> <li>3) Tanda pengenal/identitas.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]         </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha;</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3) Menerima Informasi dari Petugas;</li> <li>4) Menerima Hasil Produk Hukum Daerah yang diinginkan;</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	60 menit.
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Produk Hukum Daerah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

*Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun ;</li> <li>2) 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</li> <li>3) Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2012 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional;</li> </ol>

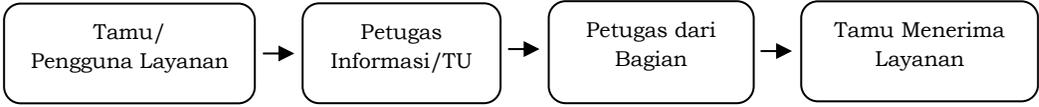
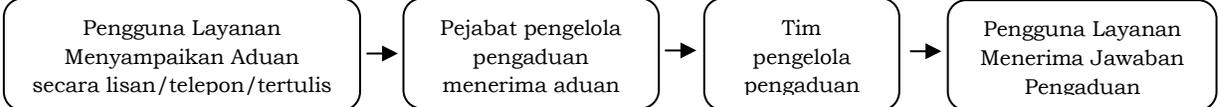
	<p>4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2014 tentang tentang Pengelolaan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;</p> <p>5) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;</p> <p>6) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</p> <p>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</p> <p>2) Tempat Parkir, Mushola, Toilet;</p> <p>3) Komputer, WIFI.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber;</p> <p>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</p> <p>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal
	<p>1) Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>2) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</p> <p>3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<p>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li><li>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</li><li>3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ol>

4) Bagian Ekonomi dan Pembangunan

1. Layanan Konsultasi

*Service Delivery*

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Tugas</li> <li>2) Dokumen/berkas pendukung</li> <li>3) Tanda pengenal/identitas</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi;</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3) Menerima Informasi dari Petugas;</li> <li>4) Menerima Layanan konsultasi dari Sub Bagian Perekonomian dan SDA, Sub Bagian Bina Program dan Infrastruktur Pembangunan, Sub Bagian Pengendalian dan Monitoring Evaluasi Pembangunan (sesuai dengan materi yang dikonsultasikan);</li> <li>5) Pengguna layanan menerima jawaban.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 menit Konsultasi : Sesuai materi yang dikonsultasikan
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

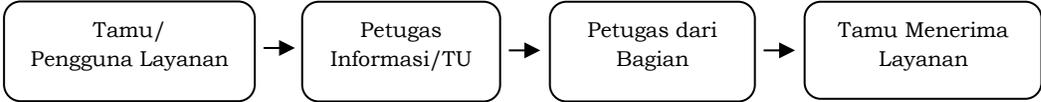
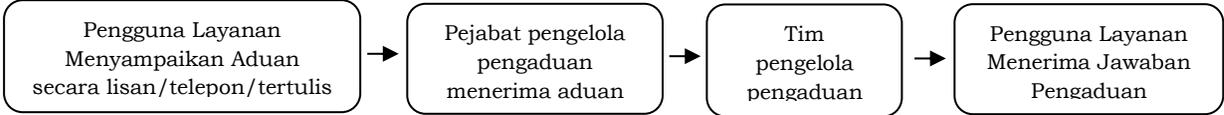
*Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> </ol>

	<p>2) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</p> <p>3) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</p> <p>4) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>1) Ruang Pelayanan, Meja layanan pengaduan;</p> <p>2) Komputer, WIFI.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengajuan Peraturan Daerah;</p> <p>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</p> <p>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal
	Atasan Langsung
5	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang terkait dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian Ekonomi dan Pembangunan, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</p> <p>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

## 2. Layanan Penyediaan Data dan Informasi

### Service Delivery

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Tugas</li> <li>2) Dokumen/berkas pendukung</li> <li>3) Tanda pengenal/identitas</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]         </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi;</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi;</li> <li>3) Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi;</li> <li>4) Menerima data /informasi</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Data, Laporan dan Informasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

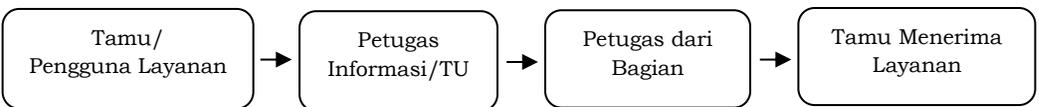
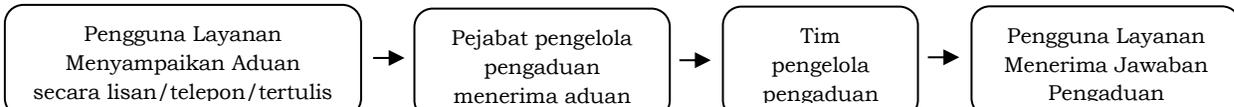
### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</li> </ol>

	<p>3) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi;</p> <p>4) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>1) Ruang Pelayanan, Meja layanan pengaduan;</p> <p>2) Komputer, WIFI.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang organisasi dan manajemen;</p> <p>2) Mempunyai kemampuan dalam menyusun peraturan perundang-undangan;</p> <p>3) Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait kelembagaan pemerintah;</p> <p>4) Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi;</p> <p>5) Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.</p>
4	Pengawasan Internal
	<p>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</p> <p>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5	Jumlah Pelaksana
	3 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang terkait dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian Ekonomi dan Pembangunan, Kasubbag dan Staf minimal 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) tahun;</p> <p>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

### 3. Fasilitasi Rapat/ Audiensi Instansi Pemerintah Daerah dan Lembaga lain

#### Service Delivery

1	Persyaratan
	1) Surat Permohonan Fasilitasi Rapat; 2) Tanda pengenal/identitas;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha;</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3) Menyerahkan Surat Permintaan atau Permohonan Fasilitasi Rapat/ Audiensi;</li> <li>4) Menerima Fasilitasi Rapat/ Audiensi atau Surat Jawaban Kesiadaan dan Jadwal Rapat/ Audiensi.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Fasilitasi Rapat/ Audiensi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]             </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

#### Manufacturing

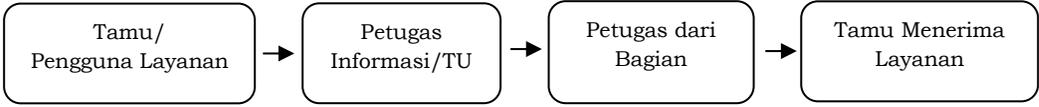
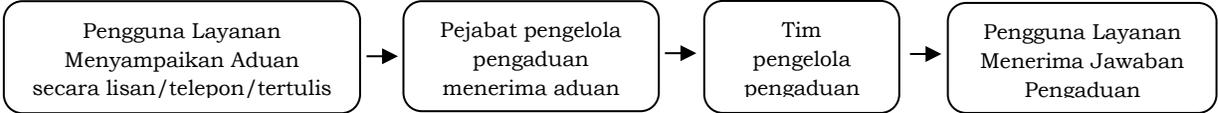
1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>3) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</li> <li>4) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li> <li>2) Tempat Parkir, Mushola, Toilet;</li> <li>3) Komputer, WIFI.</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber;</li> <li>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li> <li>4) 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>1) Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>2) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li> <li>3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan 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>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh, Kepala Bagian Ekonomi dan Pembangunan, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

5) Bagian Kesejahteraan Rakyat

1. Layanan Konsultasi

*Service Delivery*

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Tugas</li> <li>2) Dokumen/berkas pendukung</li> <li>3) Tanda pengenal/identitas</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha;</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3) Menerima Informasi dari Petugas;</li> <li>4) Menerima Layanan konsultasi dari Bagian Kesejahteraan Rakyat.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 menit Konsultasi : Sesuai materi yang dikonsultasikan
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]             </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

*Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</li> </ol>

	<p>3) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</p> <p>4) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>1) Ruang Pelayanan, Meja layanan pengaduan;</p> <p>2) Komputer, WIFI.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengajuan Peraturan Daerah;</p> <p>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</p> <p>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal
	Atasan Langsung
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang terkait dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</p> <p>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

2. Layanan Administrasi, Verifikasi Kelengkapan Pengajuan Proposal Bantuan Hibah dan Bantuan Sosial

*Service Delivery*

1	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Tugas</li> <li>2) Dokumen/berkas pendukung</li> <li>3) Proposal Bantuan Hibah dan Bantuan Sosial, yang dilengkapi dengan:             <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Bantuan Hibah                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotokopi Surat Keputusan Pengurus;</li> <li>- Rencana Anggaran Biaya (RAB);</li> <li>- Fotokopi KTP Pengurus (Ketua, Sekretaris dan Bendahara);</li> <li>- Fotokopi Buku Rekening Bank a.n Rumah Ibadah;</li> <li>- Gambar Desain Bangunan (untuk pembangunan);</li> <li>- Fotokopi Surat Keterangan terdaftar dari :                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Camat</li> <li>• Kepala Desa</li> <li>• KUA dan/ atau Kantor Kementerian Agama Kabupaten.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>B. Bantuan Sosial                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Permohonan Bantuan Sosial yang ditujukan Kepada Bupati Melawi;</li> <li>- Fotokopi KTP Pemohon;</li> <li>- Surat Keterangan dari Kepala Desa yang menyatakan kondisi yang bersangkutan (tidak mampu/ sakit/ kebakaran/ bencana lainnya/ kegiatan sosial);</li> <li>- Jika sakit dilengkapi dengan hasil pemeriksaan/ diagnose/ keterangan dokter;</li> <li>- Rincian Anggaran Belanja;</li> <li>- Fotokopi Buku Rekening Bank.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>
2	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi;</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3) Menerima informasi dari petugas;</li> <li>4) Memverifikasi Kelengkapan Persyaratan Proposal Bantuan Hibah dan Bantuan Sosial;</li> <li>5) Menerima Proposal Bantuan Hibah atau Bantuan Sosial untuk proses selanjutnya;</li> <li>6) Proposal Bantuan Hibah atau Bantuan Sosial untuk proses/ dibuatkan telahaan staf/ nota pertimbangan dari Kepala Desa;</li> <li>7) Telahaan Staf dinaikan.</li> </ol>
3	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>Administrasi : 30 menit</p> <p>Pelayanan Permohonan Bantuan Hibah dan Bantuan Sosial</p>
4	<p>Biaya (tarif)</p> <p>Gratis</p>
5	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Pelayanan Permohonan Bantuan Hibah atau Bantuan Sosial</p>

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <div style="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[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>

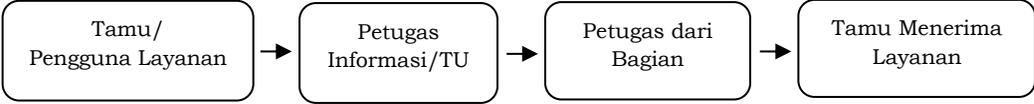
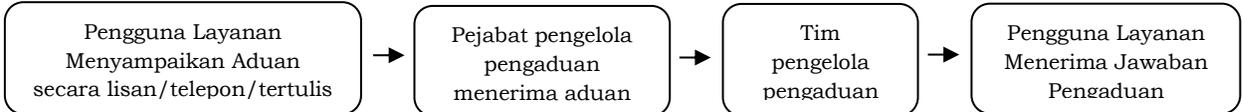
### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah;</li> <li>3) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</li> <li>4) Peraturan Bupati Melawi Nomor 51 Tahun 2021 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari APBD Kabupaten Melawi.</li> <li>5) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi;</li> <li>6) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Pelayanan, Meja layanan pengaduan;</li> <li>2) Komputer, WIFI.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang organisasi dan manajemen;</li> <li>2) Mempunyai kemampuan dalam menyusun peraturan perundang-undangan;</li> <li>3) Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait kelembagaan pemerintah;</li> <li>4) Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi;</li> <li>5) Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.</li> </ol>

4	Pengawasan Internal
	1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung; 2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	Jumlah Pelaksana
	3 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang terkait dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat, Kasubbag dan Staf minimal 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) tahun; 2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

### 3. Layanan Data, Laporan dan Informasi

#### Service Delivery

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Tugas;</li> <li>2) Dokumen/ Berkas Pendukung;</li> <li>3) Tanda pengenalan/identitas.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha;</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu, Formulir permintaan data/informasi;</li> <li>3) Menyerahkan Surat Permintaan data, laporan/ informasi;</li> <li>4) Menerima data/ informasi.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 30 menit
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Data, Laporan dan Informasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

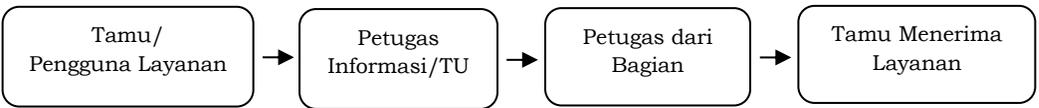
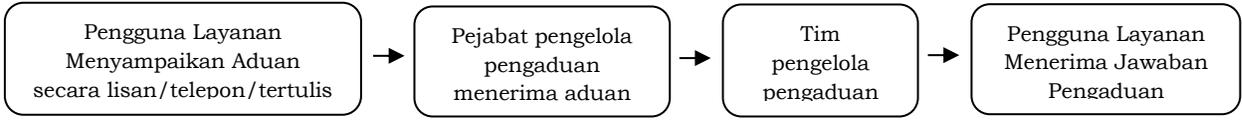
#### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</li> </ol>

	<p>3) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</p> <p>4) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</p> <p>2) Komputer, WIFI.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber;</p> <p>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</p> <p>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal
	<p>1) Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>2) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</p> <p>3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<p>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh, Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

4. Layanan Pembuatan Surat Rekomendasi Bantuan Rumah Ibadah ke Provinsi

*Service Delivery*

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Tugas;</li> <li>2) Dokumen/ Berkas Pendukung;</li> <li>3) Tanda pengenalan/identitas.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha;</li> <li>2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>3) Menyampaikan Surat Permohonan Rekomendasi;</li> <li>4) Membuat dan mengkoreksi Surat Rekomendasi;</li> <li>5) Penandatanganan Surat Rekomendasi;</li> <li>6) Serah terima Surat Rekomendasi.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 3 hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Surat Rekomendasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon/Faximile: (0568) 22221.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

*Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2) Peraturan Gubernur Nomor 151 Tahun 2021 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari APBD Provinsi Kalimantan Barat;</li> </ol>

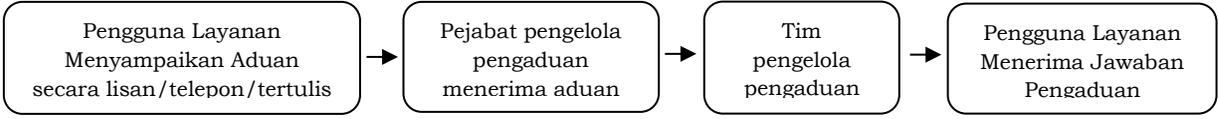
	<p>3) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</p> <p>4) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</p> <p>5) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</p> <p>2) Komputer, WIFI.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber;</p> <p>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</p> <p>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal
	<p>1) Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>2) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</p> <p>3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<p>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh, Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</p> <p>3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

6) Bagian Layanan Pengadaan Barang dan Jasa

1. Layanan Pembuatan Akun SPSE

Service Delivery

1	Persyaratan																																																
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Email Aktif Pelaku Usaha</li> <li>2) KTP Direksi/Direktur/Pemilik Perusahaan/Pejabat yang berwenang di Perusahaan (fotokopi)</li> <li>3) NPWP Perusahaan/ NPWP Pemilik Usaha jika usahanya perorangan (fotokopi)</li> <li>4) Surat Kuasa (jika pendaftaran dikuasakan)</li> <li>5) Membuktikan KTP dan NPWP asli</li> </ol>																																																
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur																																																
	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Uraian Kerja</th> <th colspan="3">Pelaksana</th> </tr> <tr> <th>Penyedia</th> <th>Helpdesk</th> <th>Verifikator</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Mendaftar secara online pada situs <a href="https://lpse.melawikab.go.id/eproc4/publik/mendaftaremail">https://lpse.melawikab.go.id/eproc4/publik/mendaftaremail</a></td> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Datang ke LPSE Kabupaten Melawi untuk menyerahkan berkas pendaftaran dan mengisi Buku Tamu</td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas: a. Apabila berkas lengkap kemudian menyerahkan berkas kepada Verifikator b. Apabila berkas tidak lengkap maka helpdesk mengembalikan berkas kepada Penyedia dan meminta Penyedia untuk melengkapi berkas</td> <td></td> <td style="text-align: center;">◇</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Menerima dan memeriksa berkas permohonan</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">□</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Melakukan verifikasi data penyedia, memastikan data penyedia (berkas pendaftaran) sesuai dengan data pada SPSE. Memastikan tidak ada duplikasi data penyedia seperti User ID atau NPWP</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">□</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Melakukan verifikasi data pendaftaran penyedia: a. Jika sesuai, aktifkan User ID Penyedia b. Jika tidak sesuai, verifikator melalui helpdesk meminta Pelaku Usaha untuk melengkapi berkas</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">◇</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Menyarankan Penyedia untuk melakukan agregasi data dan mengisi data perusahaan pada SIKaP (<a href="https://sikap.lkpp.go.id/">https://sikap.lkpp.go.id/</a>)</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">□</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Penyedia menandatangani Surat Pernyataan akan melengkapi data SIKaP</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Uraian Kerja	Pelaksana			Penyedia	Helpdesk	Verifikator	1	Mendaftar secara online pada situs <a href="https://lpse.melawikab.go.id/eproc4/publik/mendaftaremail">https://lpse.melawikab.go.id/eproc4/publik/mendaftaremail</a>	○			2	Datang ke LPSE Kabupaten Melawi untuk menyerahkan berkas pendaftaran dan mengisi Buku Tamu	□			3	Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas: a. Apabila berkas lengkap kemudian menyerahkan berkas kepada Verifikator b. Apabila berkas tidak lengkap maka helpdesk mengembalikan berkas kepada Penyedia dan meminta Penyedia untuk melengkapi berkas		◇		4	Menerima dan memeriksa berkas permohonan			□	5	Melakukan verifikasi data penyedia, memastikan data penyedia (berkas pendaftaran) sesuai dengan data pada SPSE. Memastikan tidak ada duplikasi data penyedia seperti User ID atau NPWP			□	6	Melakukan verifikasi data pendaftaran penyedia: a. Jika sesuai, aktifkan User ID Penyedia b. Jika tidak sesuai, verifikator melalui helpdesk meminta Pelaku Usaha untuk melengkapi berkas			◇	7	Menyarankan Penyedia untuk melakukan agregasi data dan mengisi data perusahaan pada SIKaP ( <a href="https://sikap.lkpp.go.id/">https://sikap.lkpp.go.id/</a> )			□	8	Penyedia menandatangani Surat Pernyataan akan melengkapi data SIKaP	○		
No	Uraian Kerja			Pelaksana																																													
		Penyedia	Helpdesk	Verifikator																																													
1	Mendaftar secara online pada situs <a href="https://lpse.melawikab.go.id/eproc4/publik/mendaftaremail">https://lpse.melawikab.go.id/eproc4/publik/mendaftaremail</a>	○																																															
2	Datang ke LPSE Kabupaten Melawi untuk menyerahkan berkas pendaftaran dan mengisi Buku Tamu	□																																															
3	Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas: a. Apabila berkas lengkap kemudian menyerahkan berkas kepada Verifikator b. Apabila berkas tidak lengkap maka helpdesk mengembalikan berkas kepada Penyedia dan meminta Penyedia untuk melengkapi berkas		◇																																														
4	Menerima dan memeriksa berkas permohonan			□																																													
5	Melakukan verifikasi data penyedia, memastikan data penyedia (berkas pendaftaran) sesuai dengan data pada SPSE. Memastikan tidak ada duplikasi data penyedia seperti User ID atau NPWP			□																																													
6	Melakukan verifikasi data pendaftaran penyedia: a. Jika sesuai, aktifkan User ID Penyedia b. Jika tidak sesuai, verifikator melalui helpdesk meminta Pelaku Usaha untuk melengkapi berkas			◇																																													
7	Menyarankan Penyedia untuk melakukan agregasi data dan mengisi data perusahaan pada SIKaP ( <a href="https://sikap.lkpp.go.id/">https://sikap.lkpp.go.id/</a> )			□																																													
8	Penyedia menandatangani Surat Pernyataan akan melengkapi data SIKaP	○																																															
3	Jangka Waktu Penyelesaian																																																
	1 hari																																																
4	Biaya (tarif)																																																
	Gratis																																																
5	Produk Pelayanan																																																
	Akun SPSE																																																
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan																																																
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0853-4939-3990 (Helpdesk LPSE)</li> <li>4) E-mail : helpdesk.lpsemlw@gmail.com</li> </ol>																																																

	<p><b>b. Alur Penanganan Pengaduan</b></p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan Menyampaikan Aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p><b>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</b></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

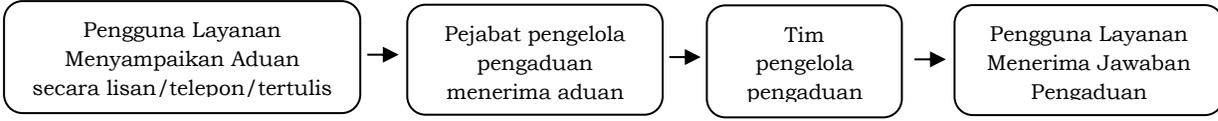
1	<p><b>Dasar Hukum</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah;</li> <li>2) Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</li> <li>3) Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia;</li> <li>4) Peraturan LKPP Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa;</li> <li>5) Permen PANRB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> <li>6) Surat Edaran Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi Dan Pengembangan Sistem Informasi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Syarat Dokumen Pembuatan Akun Sistem Pengadaan Secara Elektronik Bagi Pelaku Usaha Pada Fungsi Layanan Pengadaan Secara Elektronik.</li> </ol>
2	<p><b>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, perpustakaan;</li> <li>2) Tempat parkir/mushola;</li> <li>3) Komputer.</li> </ol>
3	<p><b>Kompetensi Pelaksana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi;</li> <li>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan terkait;</li> <li>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	<p><b>Pengawasan Internal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)</li> <li>2) Pengawasan internal melekat dari atasan langsung</li> <li>3) Pejabat pengendalian gratifikasi</li> </ol>
5	<p><b>Jumlah Pelaksana</b></p> <p>4 Orang</p>
6	<p><b>Jaminan Pelayanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan 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>1) Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag, dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.</li><li>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li><li>3) Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan perbaikan, menjaga, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ol>

## 2. Penanganan Penyedia yang Lupa User ID dan/ atau Password SPSE

### Service Delivery

1	Persyaratan																																						
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Permohonan</li> <li>2) Email Aktif Penyedia</li> <li>3) KTP Direksi/Direktur/Pemilik Perusahaan/Pejabat yang berwenang di Perusahaan (fotokopi)</li> <li>4) NPWP Perusahaan/ NPWP Pemilik Usaha jika usahanya perorangan (fotokopi)</li> <li>5) Surat Kuasa (jika dikuasakan)</li> <li>6) Membuktikan KTP dan NPWP asli</li> </ol>																																						
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur																																						
	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Uraian Kerja</th> <th colspan="3">Pelaksana</th> </tr> <tr> <th>Penyedia</th> <th>Helpdesk</th> <th>Verifikator</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Mempersiapkan berkas permohonan untuk meminta User ID</td> <td style="text-align: center;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Datang ke LPSE Kabupaten Melawi, melapor kepada Helpdesk dan mengisi Buku Tamu</td> <td style="text-align: center;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Menanyakan apakah Penyedia mengetahui User ID miliknya: a. Jika Penyedia lupa User ID, Helpdesk mengarahkan kepada Verifikator b. Jika Penyedia mengetahui User ID, Helpdesk mengarahkan untuk masuk ke menu Lupa Password</td> <td></td> <td style="text-align: center;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Melakukan pencarian data</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Menginformasikan User ID kepada Penyedia</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Selesai</td> <td style="text-align: center;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Uraian Kerja	Pelaksana			Penyedia	Helpdesk	Verifikator	1	Mempersiapkan berkas permohonan untuk meminta User ID				2	Datang ke LPSE Kabupaten Melawi, melapor kepada Helpdesk dan mengisi Buku Tamu				3	Menanyakan apakah Penyedia mengetahui User ID miliknya: a. Jika Penyedia lupa User ID, Helpdesk mengarahkan kepada Verifikator b. Jika Penyedia mengetahui User ID, Helpdesk mengarahkan untuk masuk ke menu Lupa Password				4	Melakukan pencarian data				5	Menginformasikan User ID kepada Penyedia				6	Selesai			
No	Uraian Kerja			Pelaksana																																			
		Penyedia	Helpdesk	Verifikator																																			
1	Mempersiapkan berkas permohonan untuk meminta User ID																																						
2	Datang ke LPSE Kabupaten Melawi, melapor kepada Helpdesk dan mengisi Buku Tamu																																						
3	Menanyakan apakah Penyedia mengetahui User ID miliknya: a. Jika Penyedia lupa User ID, Helpdesk mengarahkan kepada Verifikator b. Jika Penyedia mengetahui User ID, Helpdesk mengarahkan untuk masuk ke menu Lupa Password																																						
4	Melakukan pencarian data																																						
5	Menginformasikan User ID kepada Penyedia																																						
6	Selesai																																						
3	Jangka Waktu Penyelesaian																																						
	1 hari																																						
4	Biaya (tarif)																																						
	Gratis																																						
5	Produk Pelayanan																																						
	Akun SPSE																																						
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan																																						
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0853-4939-3990 (Helpdesk LPSE)</li> <li>4) E-mail : helpdesk.lpsemlw@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p>c) Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
--

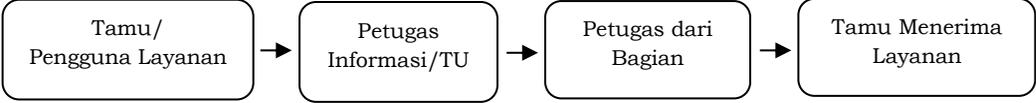
### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah;</li> <li>2) Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</li> <li>3) Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia;</li> <li>4) Peraturan LKPP Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa;</li> <li>5) Permen PANRB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> <li>6) Surat Edaran Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi Dan Pengembangan Sistem Informasi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Syarat Dokumen Pembuatan Akun Sistem Pengadaan Secara Elektronik Bagi Pelaku Usaha Pada Fungsi Layanan Pengadaan Secara Elektronik.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, perpustakaan;</li> <li>2) Tempat parkir/mushola;</li> <li>3) Komputer.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi;</li> <li>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan terkait;</li> <li>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)</li> <li>2) Pengawasan internal melekat dari atasan langsung</li> <li>3) Pejabat pengendalian gratifikasi</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana
	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran</li> </ol>

	lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2) 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>1) Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag, dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.</li> <li>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>3) Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan perbaikan, menjaga, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

### 3. Penanganan Penyedia Mengubah Alamat Email Akun SPSE

#### Service Delivery

1	Persyaratan																																																
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. Email Aktif Penyedia yang baru</li> <li>3. KTP Direksi/Direktur/Pemilik Perusahaan/Pejabat yang berwenang di Perusahaan (fotokopi)</li> <li>4. NPWP Perusahaan/ NPWP Pemilik Usaha jika usahanya perorangan (fotokopi)</li> <li>5. Surat Kuasa (jika dikuasakan)</li> <li>6. Membuktikan KTP dan NPWP asli</li> </ol>																																																
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur																																																
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  </div> <p>Prosedur:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Uraian Kerja</th> <th colspan="3">Pelaksana</th> </tr> <tr> <th>Penyedia</th> <th>Helpdesk</th> <th>Verifikator</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Mempersiapkan berkas permohonan ganti email</td> <td style="text-align: center;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Datang ke LPSE Kabupaten Melawi, melapor kepada Helpdesk dan mengisi Buku Tamu</td> <td style="text-align: center;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Melakukan pengecekan kelengkapan berkas: c. Apabila berkas lengkap kemudian menyerahkan berkas kepada Verifikator d. Apabila berkas tidak lengkap maka helpdesk mengembalikan berkas kepada Penyedia dan meminta Penyedia untuk melengkapi berkas</td> <td></td> <td style="text-align: center;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Menerima dan memeriksa berkas permohonan</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Melakukan verifikasi ulang disesuaikan dengan berkas yang telah diarsip sebelumnya: a. Apabila berkas sesuai, email dapat dirubah b. Apabila tidak sesuai, verifikator melalui helpdesk meminta Penyedia untuk melengkapi berkas/menunjukkan berkas yang sesuai</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Melakukan perubahan email Penyedia pada aplikasi SPSE</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Memberitahu helpdesk bahwa permohonan alamat email penyedia telah dilaksanakan</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Menerima dan meneruskan pemberitahuan melalui email kepada Penyedia</td> <td style="text-align: center;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Uraian Kerja	Pelaksana			Penyedia	Helpdesk	Verifikator	1	Mempersiapkan berkas permohonan ganti email				2	Datang ke LPSE Kabupaten Melawi, melapor kepada Helpdesk dan mengisi Buku Tamu				3	Melakukan pengecekan kelengkapan berkas: c. Apabila berkas lengkap kemudian menyerahkan berkas kepada Verifikator d. Apabila berkas tidak lengkap maka helpdesk mengembalikan berkas kepada Penyedia dan meminta Penyedia untuk melengkapi berkas				4	Menerima dan memeriksa berkas permohonan				5	Melakukan verifikasi ulang disesuaikan dengan berkas yang telah diarsip sebelumnya: a. Apabila berkas sesuai, email dapat dirubah b. Apabila tidak sesuai, verifikator melalui helpdesk meminta Penyedia untuk melengkapi berkas/menunjukkan berkas yang sesuai				6	Melakukan perubahan email Penyedia pada aplikasi SPSE				7	Memberitahu helpdesk bahwa permohonan alamat email penyedia telah dilaksanakan				8	Menerima dan meneruskan pemberitahuan melalui email kepada Penyedia			
No	Uraian Kerja			Pelaksana																																													
		Penyedia	Helpdesk	Verifikator																																													
1	Mempersiapkan berkas permohonan ganti email																																																
2	Datang ke LPSE Kabupaten Melawi, melapor kepada Helpdesk dan mengisi Buku Tamu																																																
3	Melakukan pengecekan kelengkapan berkas: c. Apabila berkas lengkap kemudian menyerahkan berkas kepada Verifikator d. Apabila berkas tidak lengkap maka helpdesk mengembalikan berkas kepada Penyedia dan meminta Penyedia untuk melengkapi berkas																																																
4	Menerima dan memeriksa berkas permohonan																																																
5	Melakukan verifikasi ulang disesuaikan dengan berkas yang telah diarsip sebelumnya: a. Apabila berkas sesuai, email dapat dirubah b. Apabila tidak sesuai, verifikator melalui helpdesk meminta Penyedia untuk melengkapi berkas/menunjukkan berkas yang sesuai																																																
6	Melakukan perubahan email Penyedia pada aplikasi SPSE																																																
7	Memberitahu helpdesk bahwa permohonan alamat email penyedia telah dilaksanakan																																																
8	Menerima dan meneruskan pemberitahuan melalui email kepada Penyedia																																																
3	Jangka Waktu Penyelesaian																																																
	1 hari																																																
4	Biaya (tarif)																																																
	Gratis																																																
5	Produk Pelayanan																																																
	Akun SPSE																																																

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA: 0853-4939-3990 (Helpdesk LPSE)</li> <li>4) Email: helpdesk.lpsemlw@gmail.com</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <pre> graph LR     A[Pegguna Layanan Menyampaikan Aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola pengaduan]     C --&gt; D[Pegguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]   </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah;</li> <li>2) Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</li> <li>3) Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia;</li> <li>4) Peraturan LKPP Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa;</li> <li>5) Permen PANRB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> <li>6) Surat Edaran Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi Dan Pengembangan Sistem Informasi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Syarat Dokumen Pembuatan Akun Sistem Pengadaan Secara Elektronik Bagi Pelaku Usaha Pada Fungsi Layanan Pengadaan Secara Elektronik.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, perpustakaan;</li> <li>2) Tempat parkir/mushola;</li> <li>3) Komputer.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi;</li> <li>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan terkait;</li> <li>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)</li> <li>2) Pengawasan internal melekat dari atasan langsung</li> <li>3) Pejabat pengendalian gratifikasi</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana
	4 Orang

6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan 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>1) Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag, dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.</li> <li>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>3) Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan perbaikan, menjaga, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

4. Penanganan Registrasi Akun SPSE Bagi Auditor/ APH

Service Delivery

1	Persyaratan																																														
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Permohonan registrasi Auditor/ APH</li> <li>2) Surat Perintah Pemeriksaan beserta lampiran daftar paket</li> <li>3) Email aktif</li> </ol>																																														
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur																																														
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Uraian Kerja</th> <th colspan="4">Pelaksana</th> </tr> <tr> <th>Auditor/ APH</th> <th>Ka UKPBJ</th> <th>Ketua Tim LPSE</th> <th>Admin LPSE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Auditor/APH Mengirimkan Surat Perintah Pemeriksaan Pekerjaan dilampiri Daftar Paket yang akan diperiksa dan ditandatangani Kepala Instansi</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Menerima surat dan lampirannya melalui Ka TU</td> <td></td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Apabila disetujui, kemudian mendisposisi surat dan lampirannya kepada Ketua Tim LPSE</td> <td></td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mendisposisi surat dan lampirannya kepada Admin LPSE</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Memasukkan data Auditor/APH dan paket yang akan diperiksa</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">□</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Mendapatkan User ID dan Password</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Uraian Kerja	Pelaksana				Auditor/ APH	Ka UKPBJ	Ketua Tim LPSE	Admin LPSE	1	Auditor/APH Mengirimkan Surat Perintah Pemeriksaan Pekerjaan dilampiri Daftar Paket yang akan diperiksa dan ditandatangani Kepala Instansi	○				2	Menerima surat dan lampirannya melalui Ka TU		□			3	Apabila disetujui, kemudian mendisposisi surat dan lampirannya kepada Ketua Tim LPSE		□			4	Mendisposisi surat dan lampirannya kepada Admin LPSE			□		5	Memasukkan data Auditor/APH dan paket yang akan diperiksa				□	6	Mendapatkan User ID dan Password	○			
No	Uraian Kerja			Pelaksana																																											
		Auditor/ APH	Ka UKPBJ	Ketua Tim LPSE	Admin LPSE																																										
1	Auditor/APH Mengirimkan Surat Perintah Pemeriksaan Pekerjaan dilampiri Daftar Paket yang akan diperiksa dan ditandatangani Kepala Instansi	○																																													
2	Menerima surat dan lampirannya melalui Ka TU		□																																												
3	Apabila disetujui, kemudian mendisposisi surat dan lampirannya kepada Ketua Tim LPSE		□																																												
4	Mendisposisi surat dan lampirannya kepada Admin LPSE			□																																											
5	Memasukkan data Auditor/APH dan paket yang akan diperiksa				□																																										
6	Mendapatkan User ID dan Password	○																																													
3	Jangka Waktu Penyelesaian																																														
	3 hari																																														
4	Biaya (tarif)																																														
	Gratis																																														
5	Produk Pelayanan																																														
	Akun SPSE																																														
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan																																														
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA: 0853-4939-3990 (Helpdesk LPSE)</li> <li>4) Email: helpdesk.lpsemlw@gmail.com</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <div style="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[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>1) Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah;</li><li>2) Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</li><li>3) Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia;</li><li>4) Peraturan LKPP Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa;</li><li>5) Permen PANRB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, perpustakaan;</li><li>2) Tempat parkir/mushola;</li><li>3) Komputer.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li><li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi;</li><li>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan terkait;</li><li>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)</li><li>2) Pengawasan internal melekat dari atasan langsung</li><li>3) Pejabat pengendalian gratifikasi</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana
	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan 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>1) Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag, dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.</li><li>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li><li>3) Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan perbaikan, menjaga, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ol>

## 5. Penanganan Muncul Error di Menu Pengguna LPSE

### Service Delivery

1	Persyaratan																																																																
	Email Aktif Pengguna																																																																
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur																																																																
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Uraian Kerja</th> <th colspan="4">Pelaksana</th> </tr> <tr> <th>Pengguna</th> <th>Helpdesk LPSE</th> <th>Admin LPSE</th> <th>LKPP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Pengguna menyampaikan permasalahan <i>error</i> kepada Helpdesk LPSE</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Melakukan pengecekan terhadap permasalahan</td> <td></td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Menyampaikan permasalahan kepada Admin LPSE</td> <td></td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Melakukan pengecekan kembali terhadap permasalahan: a. Memberikan konfirmasi kepada Helpdesk jika permasalahan dapat diselesaikan, b. Mengirimkan email permasalahan kepada LKPP melalui LPSE Support jika permasalahan tidak dapat diselesaikan</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">◇</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Menyelesaikan permasalahan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">□</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Memberikan konfirmasi penyelesaian masalah</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">□</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Melakukan pengecekan kembali</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Memberikan konfirmasi kepada Helpdesk</td> <td></td> <td style="text-align: center;">□</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Menyampaikan laporan penyelesaian masalah</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Uraian Kerja	Pelaksana				Pengguna	Helpdesk LPSE	Admin LPSE	LKPP	1	Pengguna menyampaikan permasalahan <i>error</i> kepada Helpdesk LPSE	○				2	Melakukan pengecekan terhadap permasalahan		□			3	Menyampaikan permasalahan kepada Admin LPSE		□			4	Melakukan pengecekan kembali terhadap permasalahan: a. Memberikan konfirmasi kepada Helpdesk jika permasalahan dapat diselesaikan, b. Mengirimkan email permasalahan kepada LKPP melalui LPSE Support jika permasalahan tidak dapat diselesaikan			◇		5	Menyelesaikan permasalahan				□	6	Memberikan konfirmasi penyelesaian masalah				□	7	Melakukan pengecekan kembali			□		8	Memberikan konfirmasi kepada Helpdesk		□			9	Menyampaikan laporan penyelesaian masalah	○			
No	Uraian Kerja			Pelaksana																																																													
		Pengguna	Helpdesk LPSE	Admin LPSE	LKPP																																																												
1	Pengguna menyampaikan permasalahan <i>error</i> kepada Helpdesk LPSE	○																																																															
2	Melakukan pengecekan terhadap permasalahan		□																																																														
3	Menyampaikan permasalahan kepada Admin LPSE		□																																																														
4	Melakukan pengecekan kembali terhadap permasalahan: a. Memberikan konfirmasi kepada Helpdesk jika permasalahan dapat diselesaikan, b. Mengirimkan email permasalahan kepada LKPP melalui LPSE Support jika permasalahan tidak dapat diselesaikan			◇																																																													
5	Menyelesaikan permasalahan				□																																																												
6	Memberikan konfirmasi penyelesaian masalah				□																																																												
7	Melakukan pengecekan kembali			□																																																													
8	Memberikan konfirmasi kepada Helpdesk		□																																																														
9	Menyampaikan laporan penyelesaian masalah	○																																																															
3	Jangka Waktu Penyelesaian																																																																
	10 hari																																																																
4	Biaya (tarif)																																																																
	Gratis																																																																
5	Produk Pelayanan																																																																
	Akun SPSE																																																																
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan																																																																
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA: 0853-4939-3990 (Helpdesk LPSE)</li> <li>4) Email: helpdesk.lpsemlw@gmail.com</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <div style="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[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>1) Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah;</li><li>2) Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</li><li>3) Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia;</li><li>4) Peraturan LKPP Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa;</li><li>5) Permen PANRB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, perpustakaan;</li><li>2) Tempat parkir/mushola;</li><li>3) Komputer.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li><li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi;</li><li>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan terkait;</li><li>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)</li><li>2) Pengawasan internal melekat dari atasan langsung</li><li>3) Pejabat pengendalian gratifikasi</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana
	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan 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>1) Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag, dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.</li><li>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li><li>3) Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan perbaikan, menjaga, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ol>

6. Pemilihan Penyedia Prakualifikasi

Service Delivery

1	Persyaratan																																																																				
	Peserta tender memasukkan penawaran melalui SPSE																																																																				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur																																																																				
<div style="text-align: center;"> <p>Tamu/ Pengguna Layanan → Petugas Informasi/TU → Petugas dari Bagian → Tamu Menerima Layanan</p> </div> <p>Prosedur:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Uraian Kerja</th> <th colspan="3">Pelaksana</th> </tr> <tr> <th>PPK</th> <th>Pokja Pemilihan</th> <th>Peserta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Mulai</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Menyampaikan Undangan/ Pengumuman Prakualifikasi</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Mendaftar sebagai Peserta Kualifikasi dan Mengunduh Dokumen Kualifikasi</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Melaksanakan Pemberian Penjelasan Kualifikasi</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Menyampaikan/Mengunggah Dokumen Isian Kualifikasi</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Mengunduh Dokumen Isian Kualifikasi : 1. Jika peserta yang menawar 3 atau lebih maka dilanjutkan dengan evaluasi 2. Jika peserta kurang dari 3 maka dilakukan perpanjangan waktu</td> <td></td> <td></td> <td>(1)</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Melakukan Perpanjangan Waktu Pemasukan Dokumen Isian Kualifikasi : 1. Jika peserta yang menawar lebih dari 3 maka dilanjutkan dengan evaluasi 2. Jika peserta tetap kurang dari 3 maka kualifikasi dinyatakan gagal (laporan hasil kegagalan disampaikan kepada PPK)</td> <td></td> <td></td> <td>(2)</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Melaksanakan Evaluasi Dokumen Kualifikasi</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Melaksanakan Pembuktian Kualifikasi: 1. Jika peserta lulus 3 atau lebih maka dilanjutkan dengan penetapan hasil kualifikasi 2. Jika peserta yang dinyatakan lulus kurang dari 3 maka prakualifikasi dinyatakan gagal</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>PPK menerima Laporan Hasil Pelaksanaan Prakualifikasi yang dinyatakan Gagal</td> <td></td> <td></td> <td>(1)</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Mengumumkan Hasil Kualifikasi</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Selesai</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		No	Uraian Kerja	Pelaksana			PPK	Pokja Pemilihan	Peserta	1	Mulai				2	Menyampaikan Undangan/ Pengumuman Prakualifikasi				3	Mendaftar sebagai Peserta Kualifikasi dan Mengunduh Dokumen Kualifikasi				4	Melaksanakan Pemberian Penjelasan Kualifikasi				5	Menyampaikan/Mengunggah Dokumen Isian Kualifikasi				6	Mengunduh Dokumen Isian Kualifikasi : 1. Jika peserta yang menawar 3 atau lebih maka dilanjutkan dengan evaluasi 2. Jika peserta kurang dari 3 maka dilakukan perpanjangan waktu			(1)	7	Melakukan Perpanjangan Waktu Pemasukan Dokumen Isian Kualifikasi : 1. Jika peserta yang menawar lebih dari 3 maka dilanjutkan dengan evaluasi 2. Jika peserta tetap kurang dari 3 maka kualifikasi dinyatakan gagal (laporan hasil kegagalan disampaikan kepada PPK)			(2)	8	Melaksanakan Evaluasi Dokumen Kualifikasi				9	Melaksanakan Pembuktian Kualifikasi: 1. Jika peserta lulus 3 atau lebih maka dilanjutkan dengan penetapan hasil kualifikasi 2. Jika peserta yang dinyatakan lulus kurang dari 3 maka prakualifikasi dinyatakan gagal				10	PPK menerima Laporan Hasil Pelaksanaan Prakualifikasi yang dinyatakan Gagal			(1)	11	Mengumumkan Hasil Kualifikasi				12	Selesai			
No	Uraian Kerja			Pelaksana																																																																	
		PPK	Pokja Pemilihan	Peserta																																																																	
1	Mulai																																																																				
2	Menyampaikan Undangan/ Pengumuman Prakualifikasi																																																																				
3	Mendaftar sebagai Peserta Kualifikasi dan Mengunduh Dokumen Kualifikasi																																																																				
4	Melaksanakan Pemberian Penjelasan Kualifikasi																																																																				
5	Menyampaikan/Mengunggah Dokumen Isian Kualifikasi																																																																				
6	Mengunduh Dokumen Isian Kualifikasi : 1. Jika peserta yang menawar 3 atau lebih maka dilanjutkan dengan evaluasi 2. Jika peserta kurang dari 3 maka dilakukan perpanjangan waktu			(1)																																																																	
7	Melakukan Perpanjangan Waktu Pemasukan Dokumen Isian Kualifikasi : 1. Jika peserta yang menawar lebih dari 3 maka dilanjutkan dengan evaluasi 2. Jika peserta tetap kurang dari 3 maka kualifikasi dinyatakan gagal (laporan hasil kegagalan disampaikan kepada PPK)			(2)																																																																	
8	Melaksanakan Evaluasi Dokumen Kualifikasi																																																																				
9	Melaksanakan Pembuktian Kualifikasi: 1. Jika peserta lulus 3 atau lebih maka dilanjutkan dengan penetapan hasil kualifikasi 2. Jika peserta yang dinyatakan lulus kurang dari 3 maka prakualifikasi dinyatakan gagal																																																																				
10	PPK menerima Laporan Hasil Pelaksanaan Prakualifikasi yang dinyatakan Gagal			(1)																																																																	
11	Mengumumkan Hasil Kualifikasi																																																																				
12	Selesai																																																																				
3	Jangka Waktu Penyelesaian																																																																				
	30 hari																																																																				
4	Biaya (tarif)																																																																				
	Gratis																																																																				
5	Produk Pelayanan																																																																				
	Akun SPSE																																																																				

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA: 0853-4939-3990 (Helpdesk LPSE)</li> <li>4) Email: helpdesk.lpsemlw@gmail.com</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <pre> graph LR     A[Pegguna Layanan Menyampaikan Aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola pengaduan]     C --&gt; D[Pegguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]   </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

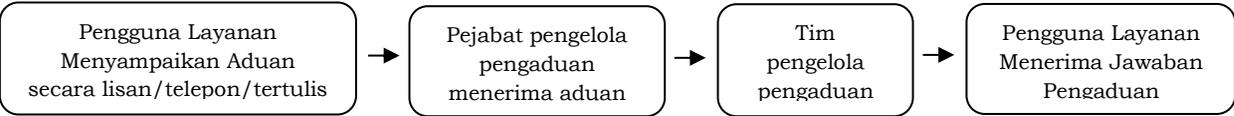
1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;</li> <li>3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4) Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah;</li> <li>5) Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</li> <li>6) Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia;</li> <li>7) Permen PANRB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, perpustakaan;</li> <li>2) Tempat parkir/mushola;</li> <li>3) Komputer.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi;</li> <li>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan terkait;</li> <li>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)</li> <li>2) Pengawasan internal melekat dari atasan langsung</li> <li>3) Pejabat pengendalian gratifikasi</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana
	4 Orang

6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan 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>1) Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag, dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.</li> <li>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>3) Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan perbaikan, menjaga, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

7. Pemilihan Penyedia Pascakualifikasi

Service Delivery

1	Persyaratan				
	Calon penyedia barang/jasa memasukkan penawaran melalui SPSE				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
<p style="text-align: center;"> </p> <p>Prosedur:</p>					
		Pelaksana			
No	Uraian Kerja	PPK	Kepala UKPBJ	Pokja Pemilihan	Peserta
1	Mulai			[ ]	
2	Menyampaikan Undangan/ Pengumuman Tender/Seleksi			[ ]	
3	Melaksanakan Pendaftaran dan Pengunduhan Dokumen Pemilihan				[ ]
4	Melaksanakan Pemberian Penjelasan Dokumen Pemilihan Penyedia : 1. Jika tidak mengubah dokumen pemilihan maka ddilanjutkan dengan penyampaian dokumen penawaran 2. Jika mengubah isi dokumen pemilihan maka dilakukan addendum 3. Jika addendum menyangkut HPS, KAK/spesifikasi teknis, dan Rancangan Kontrak maka addendum dilakukan dengan persetujuan PPK			{ } (2)	(1)
5	Menerima Usulan Perubahan terkait KAK/Spesifikasi Teknis, dan Rancangan Kontrak : 1. Jika PPK menyetujui perubahan tersebut maka dilakukan addendum 2. Jika PPK menolak perubahan tersebut maka dokumen pemilihan sebelumnya tetap berlaku dan dilanjutkan dengan penyampaian dokumen penawaran	{ } (2)			
6	Melaksanakan Adendum Dokumen			[ ]	
7	Menyampaikan/Mengunggah Dokumen Penawaran				[ ]
8	Mengunduh Dokumen Penawaran : 1. Jika jumlah peserta terpenuhi maka dilanjutkan dengan pembukaan dokumen 2. Jika jumlah peserta belum terpenuhi maka dilakukan perpanjangan waktu			{ } (1)	[ ]
9	Melaksanakan Perpanjangan Waktu Pemilihan Penyedia : 1. Jika jumlah peserta terpenuhi maka dilanjutkan dengan pembukaan dokumen 2. Jika jumlah peserta masih belum terpenuhi maka tender/seleksi dinyatakan gagal			{ } (2)	(1)
10	Melakukan Pembukaan dan Evaluasi Dokumen Penawaran			[ ]	
11	Menetapkan Calon Pemenang			[ ]	
12	Mengumumkan Pemenang Tender/Seleksi			[ ]	
13	Melaporkan Hasil Pemilihan Penyedia: 1. Jika tidak ada sanggah maka Laporan Hasil Pemilihan Penyedia disampaikan ke PPK 2. Jika ada sanggah maka dilanjutkan proses sanggah			{ } (2)	
14	Peserta Melakukan Sanggah Terhadap Hasil Pemilihan (Dilakukan Proses Sanggah)				[ ]
15	Menerima Laporan Hasil Pemilihan Penyedia melalui SPSE	[ ]			
16	Selesai	[ ]			

3	Jangka Waktu Penyelesaian
	30 hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Penetapan Hasil Kualifikasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA: 0853-4939-3990 (Helpdesk LPSE)</li> <li>4) Email: helpdesk.lpsemlw@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]   </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

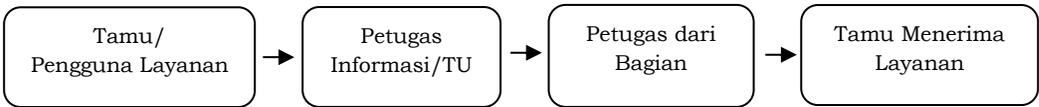
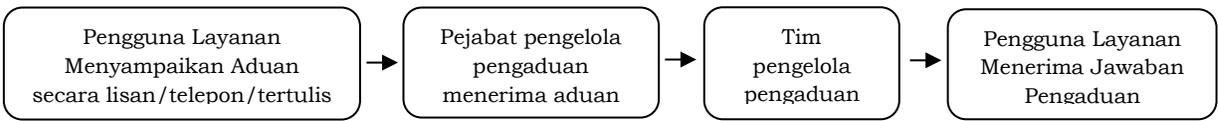
1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;</li> <li>3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4) Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah;</li> <li>5) Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</li> <li>6) Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia;</li> <li>7) Permen PANRB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, perpustakaan;</li> <li>2) Tempat parkir/mushola;</li> <li>3) Komputer.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi;</li> <li>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan terkait;</li> <li>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>

4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)</li> <li>2) Pengawasan internal melekat dari atasan langsung</li> <li>3) Pejabat pengendalian gratifikasi</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana
	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2) 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>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan 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>1) Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag, dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.</li> <li>2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>3) Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan perbaikan, menjaga, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

7) Bagian Organisasi

1. Layanan Konsultasi Kelembagaan, Kebijakan Aparatur, Pelayanan Publik dan Ketatalaksanaan

*Service Delivery*

1	Persyaratan
	Dokumen permasalahan yang akan dikonsultasikan terkait kelembagaan/ kebijakan aparatur/ pelayanan publik.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan datang langsung ke Bagian Organisasi dengan membawa data/dokumen yang akan dikonsultasikan;</li> <li>2) Pemohon datang ke Bagian Organisasi pada Sub Bagian Kelembagaan/Akuntabilitas/Tata Laksana dan berkonsultasi dengan Staf;</li> <li>3) Apabila tidak bisa diselesaikan, maka dilanjutkan berkonsultasi dengan Kepala Sub Bagian Kelembagaan/Akuntabilitas/Tata Laksana;</li> <li>4) Jika masih tidak dapat diselesaikan, maka selanjutnya berkonsultasi dan meminta arahan dari Kepala Bagian Organisasi;</li> <li>5) Setelah semua selesai, pemohon mengisi lembar konsultasi dan hasil konsultasi wajib diketahui/disahkan oleh Kepala Bagian Organisasi.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	45 menit
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]             </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

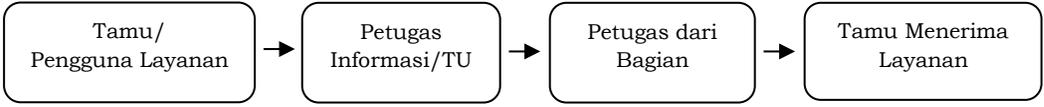
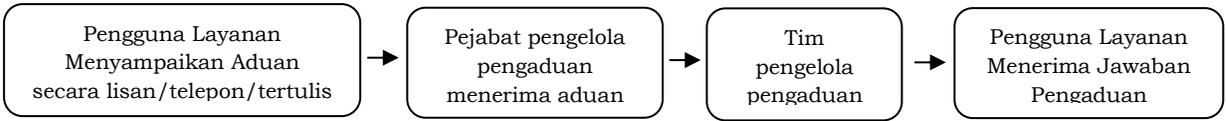
*Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Pelayanan Publik;</li><li>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>3) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</li><li>4) Peraturan Pemerintahan Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintahan Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li><li>5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li><li>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>7) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</li><li>8) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ruang Pelayanan, Meja layanan pengaduan;</li><li>2) Komputer, WIFI.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang organisasi dan manajemen;</li><li>2) Mempunyai kemampuan dalam menyusun peraturan perundang-undangan;</li><li>3) Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait kelembagaan, kebijakan aparatur dan ketatalaksanaan;</li><li>4) Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi;</li><li>5) Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.</li></ol>
4	Pengawasan Internal
	Atasan Langsung
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang terkait dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan 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>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian Organisasi, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ol>

## 2. Fasilitasi Penyusunan Peraturan Daerah Perubahan SOTK

### Service Delivery

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Usulan/telaah staf dari Perangkat Daerah yang sudah didisposisi oleh Bupati;</li> <li>2) Draft perubahan SOTK Perangkat Daerah.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) OPD menyusun nota dinas/telaah staf ke Bupati Melawi (permohonan adanya perubahan SOTK);</li> <li>2) Jika disetujui oleh Bupati Melawi, selanjutnya Bupati Melawi melakukan disposisi ke Kabag Organisasi;</li> <li>3) Kabag Organisasi melakukan disposisi kepada Kasubbag Kelembagaan;</li> <li>4) Sub Bagian kelembagaan mempelajari dan menyusun kajian akademik, draf peraturan daerah dan skor validasi tipologi dinas;</li> <li>5) Kemudian dilakukan Rapat Pembahasan Bersama Tim Kajian Akademik dan Penataan Kelembagaan;</li> <li>6) Bagian Organisasi menyampaikan naskah kajian akademik dan draf peraturan daerah beserta kelengkapan skoring perubahan peraturan daerah ke Biro Organisasi Provinsi, untuk diteruskan ke Kementerian Dalam Negeri;</li> <li>7) Menteri Dalam Negeri mengirim rekomendasi tipologi dinas sebagai bahan penyusunan draf peraturan daerah melalui Biro Organisasi Provinsi kemudian disampaikan ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi;</li> <li>8) Setelah mendapatkan rekomendasi dari Mendagri, Bagian Organisasi menyampaikan draf Raperda untuk dibahas bersama DPRD Kabupaten Melawi;</li> <li>9) Setelah dibahas dan mendapatkan rekomendasi DPRD, Bagian Organisasi menyampaikan draf Raperda ke Bagian Hukum.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 s/d 6 bulan
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Sekda mengenai pertimbangan dan/atau persetujuan usulan penataan kelembagaan;</li> <li>2) Draft Peraturan Bupati perubahan SOTK.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]     </pre>

	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
--	--

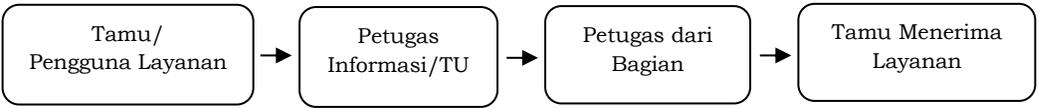
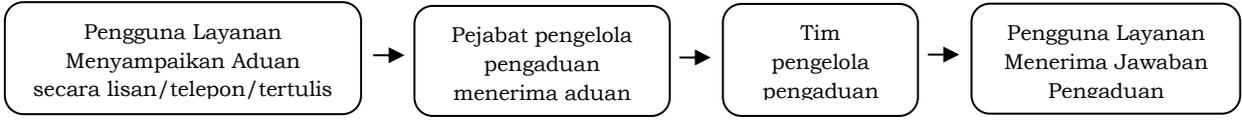
*Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</li> <li>2) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan.</li> <li>4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota;</li> <li>5) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah;</li> <li>6) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</li> <li>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi;</li> <li>8) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Pelayanan, Meja layanan pengaduan;</li> <li>2) Komputer, WIFI.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang organisasi dan manajemen;</li> <li>2) Mempunyai kemampuan dalam menyusun peraturan perundang-undangan;</li> <li>3) Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait kelembagaan pemerintah;</li> <li>4) Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi;</li> <li>5) Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li> <li>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>

5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang terkait dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan 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>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat, Kasubbag dan Staf minimal 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

### 3. Fasilitasi Penyusunan Nomenklatur Jabatan

#### Service Delivery

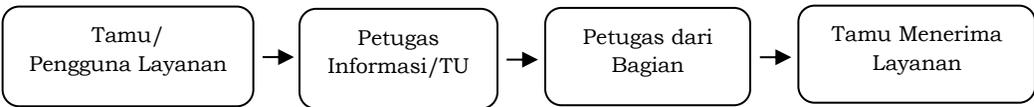
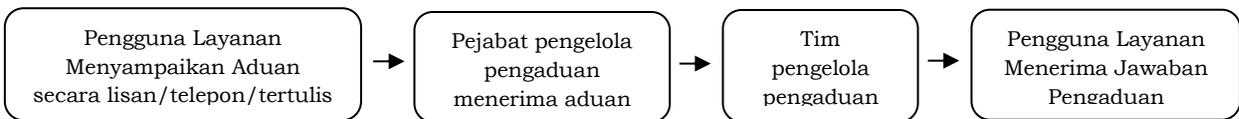
1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Data Peta Jabatan dan Uraian Tugas beserta hasil analisis jabatan dan analisis beban kerja;</li> <li>2) Keputusan Pimpinan SKPD tentang penempatan dan nama jabatan;</li> <li>3) Surat Asli Permohonan SKPD tentang permintaan perubahan nomenklatur nama jabatan.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) OPD mengajukan surat permohonan perubahan nomenklatur jabatan pelaksana;</li> <li>2) Diterima oleh petugas informasi/TU, dinaikkan ke Sekretaris Daerah, kemudian Sekretaris Daerah mendisposisikan ke Asisten Administrasi Umum dan Kepala Bagian Organisasi;</li> <li>3) Kepala Bagian Organisasi melakukan disposisi ke Kepala Sub Bagian Kelembagaan;</li> <li>4) Kepala Sub Bagian melaksanakan dan mengkaji verifikasi perubahan/penambahan nomenklatur jabatan pelaksana;</li> <li>5) Kepala Sub Bagian membuat surat tentang hasil verifikasi kepada OPD;</li> <li>6) Kepala Sub Bagian membuat rancangan penetapan jabatan pelaksana.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 bulan
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Draft Penetapan Nomenklatur Jabatan Pelaksana
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

*Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Instansi Pemerintah;</li><li>2) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</li><li>3) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</li><li>4) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li><li>2) Komputer, WIFI.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Sarjana S1/D3 serta mampu memahami analisis jabatan dan analisis beban kerja;</li><li>2) Mampu menggunakan komputer;</li><li>3) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal
	Kepala Bagian Organisasi dan Kepala Sub Bagian Kelembagaan
5	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>2) 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
	Hasil kajian/hasil analisis sesuai dengan fakta di perangkat daerah dan sesuai dengan peraturan perundang undangan tentang analisis jabatan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Secara berkala dilaporkan kepada atasan langsung dan kepala perangkat daerah pemohon

#### 4. Penyusunan Analisis Kinerja dan Analisis Beban Kerja

##### Service Delivery

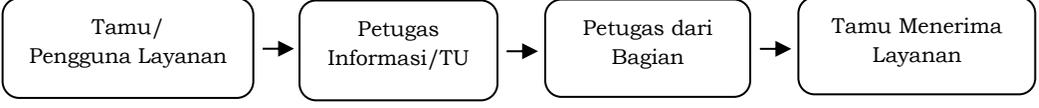
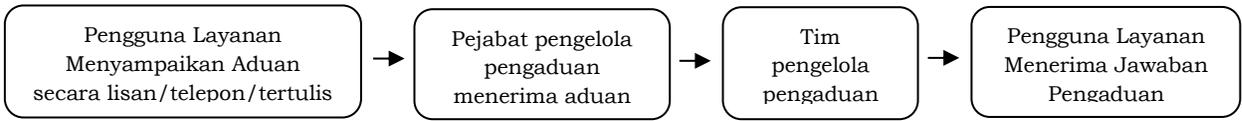
1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Data Peta Jabatan dan Uraian Tugas;</li> <li>2) Tupoksi OPD/Unit Kerja;</li> <li>3) Surat Asli Permohonan OPD tentang permintaan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]         </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) OPD mengajukan surat permohonan penyusunan analisis jabatan ditujukan untuk Sekretaris Daerah;</li> <li>2) Sekretaris Daerah meneruskan ke Kepala Bagian Organisasi dengan disposisi surat;</li> <li>3) Kepala Bagian Organisasi menulis surat disposisi ke Kepala Sub Bagian Kebijakan Aparatur;</li> <li>4) Kasubbag kelembagaan memerintahkan tim kerja untuk melaksanakan penyusunan Anjab dan ABK serta berkoordinasi dengan OPD;</li> <li>5) Hasil analisis tim kerja di sampaikan ke Kasubbag Kebijakan Aparatur;</li> <li>6) Kasubbag Kelembagaan menyampaikan hasil Anjab ke Kabag Organisasi;</li> <li>7) Kabag Organisasi membuat surat dinas.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 bulan
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Hasil Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

*Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pedoman Analisis Beban Kerja Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah;</li> <li>2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2013 Tentang Analisis Jabatan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Instansi Pemerintah;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja;</li> <li>5) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</li> <li>6) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</li> <li>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li> <li>2) Komputer, WIFI.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2) Memahami analisis jabatan dan analisis beban kerja</li> <li>3) Mampu menggunakan komputer.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li> <li>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana
	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang analisis jabatan dan bekerja sesuai dengan peraturan/ ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Hasil kajian/hasil analisis sesuai dengan fakta di perangkat daerah dan sesuai dengan peraturan perundang undangan tentang analisis jabatan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Secara berkala dilaporkan kepada atasan langsung dan kepala perangkat daerah pemohon

## 5. Fasilitasi Evaluasi Jabatan

### Service Delivery

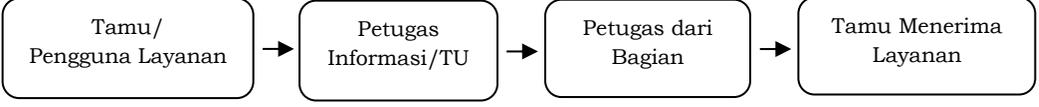
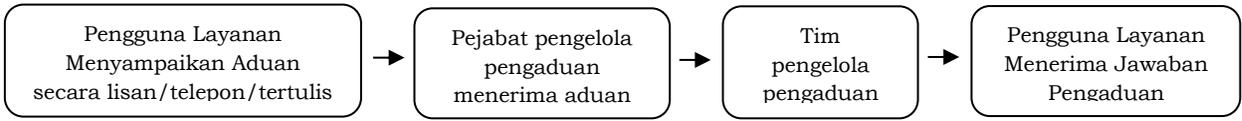
1	Persyaratan
	Peta Jabatan PNS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]         </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) OPD mengajukan surat permohonan penyusunan evaluasi jabatan ditujukan untuk Sekretaris Daerah;</li> <li>2) Sekretaris Daerah meneruskan ke Kepala Bagian Organisasi dengan disposisi surat;</li> <li>3) Kepala Bagian Organisasi menulis surat disposisi ke Kepala Sub Bagian Kebijakan Aparatur;</li> <li>4) Kasubbag Kebijakan Aparatur memerintahkan tim kerja untuk melaksanakan penyusunan serta berkoordinasi dengan OPD;</li> <li>5) Hasil analisis tim kerja di sampaikan ke Kasubbag Kebijakan Aparatur;</li> <li>6) Kasubbag Kebijakan Aparatur menyampaikan hasil penyusunan Evaluasi Jabatan ke Kabag Organisasi;</li> <li>7) Bagian Organisasi menyampaikan hasil penyusunan Evaluasi Jabatan ke Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi untuk validasi;</li> <li>8) Kemudian hasil penyusunan Evaluasi Jabatan dinaikkan ke Bupati melalui Asisten Administrasi Umum dan Sekretaris Daerah untuk penanda Peraturan Bupati Evaluasi Jabatan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 bulan
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Informasi Jabatan PNS (kelas jabatan dan info faktor jabatan)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pedoman Analisis Beban Kerja Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah;</li><li>2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2013 Tentang Analisis Jabatan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah;</li><li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Instansi Pemerintah;</li><li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja;</li><li>5) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</li><li>6) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</li><li>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li><li>2) Komputer, WIFI.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li><li>2) Memahami analisis jabatan dan analisis beban kerja</li><li>3) Mampu menggunakan komputer.</li></ol>
4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li><li>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana
	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang kebijakan aparatur dan bekerja sesuai dengan peraturan/ ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Hasil kajian/hasil analisis sesuai dengan fakta di perangkat daerah dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang evaluasi jabatan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Secara berkala dilaporkan kepada atasan langsung dan kepala perangkat daerah pemohon

6. Pendampingan Penyusunan Peta Proses Bisnis

*Service Delivery*

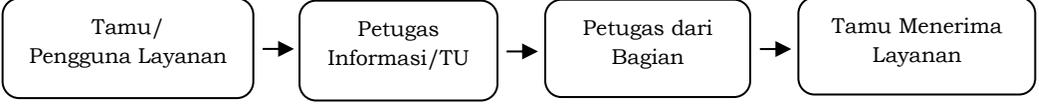
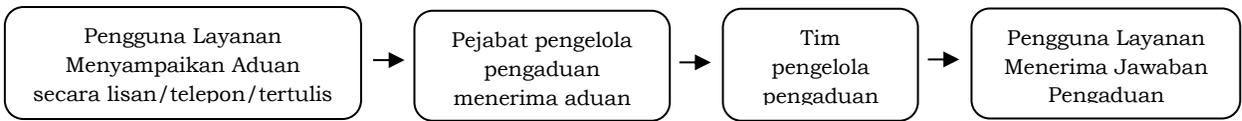
1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Usulan dari Perangkat Daerah</li> <li>2) Tupoksi OPD / Unit Pelayanan Publik</li> <li>3) Renstra dan RKT OPD</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tahap Persiapan dan Perencanaan             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengumpulan Informasi;</li> <li>b. Pengorganisasian.</li> </ol> </li> <li>2) Tahap Pengembangan             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyusunan Peta Proses Bisnis melalui level/tingkatan;</li> <li>b. Penyusunan Peta Proses Bisnis menggunakan jenis gambar peta.</li> </ol> </li> <li>3) Tahap Pengesahan dan Implementasi             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengesahan Peta Proses Bisnis;</li> <li>2) Distribusi Proses Bisnis;</li> <li>3) Penetapan Proses Bisnis.</li> </ol> </li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Draf Proses Bisnis OPD
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]             </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

*Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah</li><li>2) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</li><li>3) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</li><li>4) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li><li>2) Komputer, WIFI.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li><li>2) Memahami peta proses bisnis;</li><li>3) Mampu menggunakan komputer.</li></ol>
4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li><li>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana
	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang terkait dan bekerja sesuai dengan peraturan/ ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Hasil kajian/hasil analisis sesuai dengan fakta di perangkat daerah dan sesuai dengan peraturan perundang undangan tentang peta proses bisnis.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Secara berkala dilaporkan kepada atasan langsung dan kepala perangkat daerah pemohon

## 7. Pendampingan Penyusunan Standar Operasional Prosedur

### Service Delivery

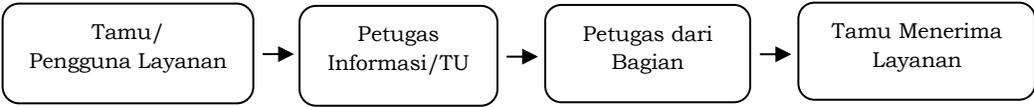
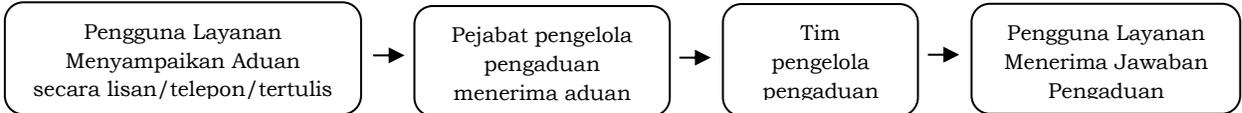
1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Permohonan dari Kepala OPD untuk pendampingan penyusunan Standar Pelayanan Prosedur (SOP);</li> <li>2) Draft Standar Operasional Prosedur (SOP).</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/pengguna layanan datang ke Bagian Organisasi dengan membawa dokumen yang disyaratkan;</li> <li>2) Tamu/pengguna layanan berkonsultasi dengan Kepala Sub Bagian Tata Laksana dan Pelayanan Publik;</li> <li>3) Jika tidak dapat diselesaikan, lanjut berkonsultasi dan meminta arahan dari Kepala Bagian Organisasi;</li> <li>4) Setelah semua selesai, hasil konsultasi wajib diketahui/disahkan oleh Kepala Bagian Organisasi</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	30 menit
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Saran, masukan, solusi dan rekomendasi terhadap permasalahan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li><li>5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah</li><li>6) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</li><li>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</li><li>8) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li><li>2) Komputer, WIFI.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) SDM memiliki pengetahuan terkait penyusunan SOP;</li><li>2) SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait penyelenggaraan pelayanan publik;</li><li>3) SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait pembentukan perangkat daerah;</li><li>4) SDM memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan konsultasi.</li></ol>
4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li><li>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana
	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan;</li><li>2) Konsultasi diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan oleh atasan dan memiliki kompetensi;</li><li>3) Materi yang dipersiapkan sesuai permasalahan yang dikonsultasikan.</li></ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan karena telah sesuai dengan peraturan terkait;</li><li>2) Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung.</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Secara berkala dilaporkan kepada atasan langsung dan kepala perangkat daerah pemohon

## 8. Pendampingan Penyusunan Standar Pelayanan

### Service Delivery

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Usulan dari Perangkat Daerah;</li> <li>2) Tupoksi OPD / Unit Pelayanan Publik;</li> <li>3) Pedoman Standar Pelayanan dan/atau Draft Standar Pelayanan.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/pengguna layanan datang ke Bagian Organisasi dengan membawa dokumen yang disyaratkan;</li> <li>2) Tamu/pengguna layanan berkonsultasi dengan Kepala Sub Bagian Tata Laksana dan Pelayanan Publik;</li> <li>3) Jika tidak dapat diselesaikan, lanjut berkonsultasi dan meminta arahan dari Kepala Bagian Organisasi;</li> <li>4) Setelah semua selesai, hasil konsultasi wajib diketahui/disahkan oleh Kepala Bagian Organisasi.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (hari) kerja
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Draft standar pelayanan unit pelayanan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

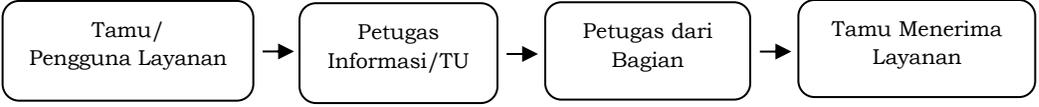
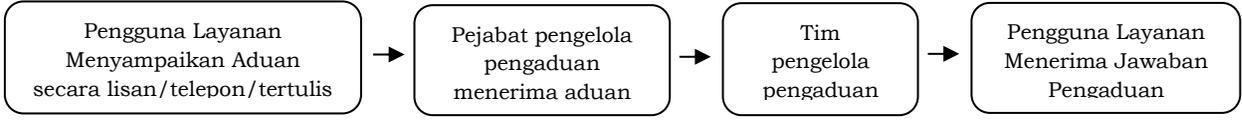
### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> </ol>

	<p>5) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</p> <p>6) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</p> <p>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</p> <p>2) Komputer, WIFI.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) SDM memiliki pengetahuan terkait penyusunan SOP;</p> <p>2) SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait penyelenggaraan pelayanan publik;</p> <p>3) SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait pembentukan perangkat daerah;</p> <p>4) SDM memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan konsultasi.</p>
4	Pengawasan Internal
	<p>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</p> <p>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5	Jumlah Pelaksana
	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan bekerja sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Standar Pelayanan dapat ditetapkan dalam keputusan kepala perangkat daerah.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan

## 9. Pendampingan Evaluasi Kepatuhan Standar Pelayanan

### Service Delivery

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Asli Surat Permohonan kepada Sekretaris Daerah c.q. Bagian Organisasi;</li> <li>2) Copy SK Pelaksana Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]         </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bagian Organisasi mensosialisasikan Peraturan yang terkait dengan pedoman penilaian;</li> <li>2) Bagian Organisasi memberikan bimbingan pengolahan data dan penyusunan laporan;</li> <li>3) Unit Pelayanan melaksanakan identifikasi kepatuhan pelayanan;</li> <li>4) Unit Pelayanan mengolah data dan menyusun laporan;</li> <li>5) Unit Pelayanan menyampaikan laporan ke Bagian Organisasi.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (hari) kerja
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Draft standar pelayanan unit pelayanan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

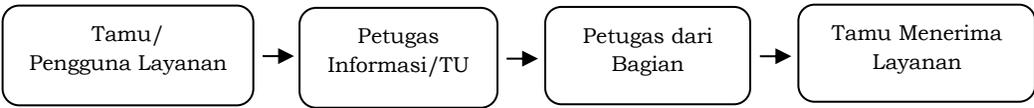
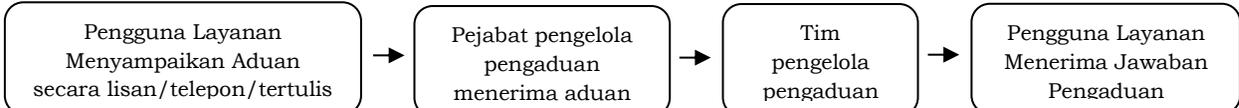
### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Unit Pelayanan Publik;</li> <li>5) Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.</li> </ol>

	<p>5) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</p> <p>6) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</p> <p>2) Komputer, WIFI.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>2) Memahami pelayanan publik;</p> <p>3) Mampu menggunakan komputer.</p>
4	Pengawasan Internal
	<p>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</p> <p>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</p>
5	Jumlah Pelaksana
	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan bekerja sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Standar Pelayanan dapat ditetapkan dalam keputusan kepala perangkat daerah.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan

10. Fasilitasi Pengesahan Standar Pelayanan Oleh Bupati

Service Delivery

1	Persyaratan
	<p>a. Persyaratan Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Keputusan SKPD tentang Penetapan Standar Pelayanan</li> <li>2) Dokumentasi /Foto Kegiatan Pembahasan Standar Pelayanan</li> <li>3) Berita Acara atau Notulen Hasil Pembahasan Standar Pelayanan yang ditandatangani oleh Pimpinan Rapat dan minimal 3 (tiga) orang perwakilan rapat</li> </ol> <p>b. Persyaratan Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Asli Surat Permohonan Pimpinan SKPD</li> <li>2) Asli dan 2 lembar hard copy Keputusan SKPD lengkap dengan Lampiran Standar Pelayanan dan 1 fotocopy Standar Pelayanan</li> <li>3) Foto copy 1 lembar Dokumentasi, Berita Acara atau Notulen dan Undangan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) OPD mengajukan surat permohonan pengesahan Standar Pelayanan kepada Sekretaris Daerah Up. Bagian Organisasi;</li> <li>2) Pelaksana menerima dan mencatat surat dinas dan memberikan lembar disposisi;</li> <li>3) Kabag Organisasi memberikan disposisi kepada Kasubbag yang membidangnya;</li> <li>4) Kasubbag memeriksa dokumen kelengkapan dan penyusunan Standar Pelayanan;</li> <li>5) Membuat telahan staf/nota dinas kepada Bupati untuk penandatanganan;</li> <li>6) Jika sudah ditandatangani oleh Bupati, Bagian Organisasi membuat surat balasan dan atau pemberitahuan lisan kepada OPD;</li> <li>7) Pelaksana menyampaikan lembar Pengesahan Bupati dan meminta tanda terima.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	5 hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Lembar Pengesahan Bupati tentang Standar Pelayanan OPD
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]     </pre>

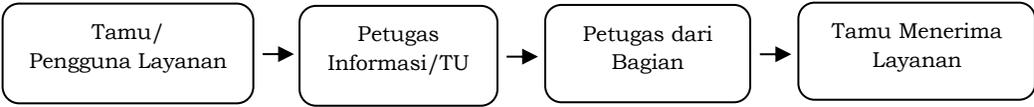
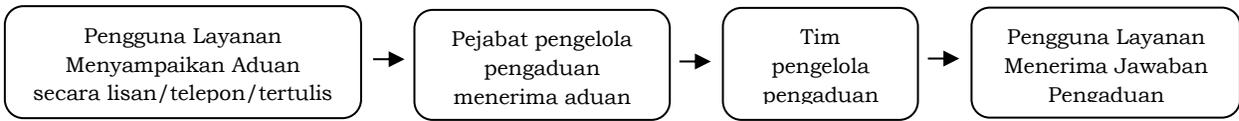
	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
--	--

*Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</li> <li>4) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li> <li>2) Komputer, WIFI.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2) Memahami pelayanan publik;</li> <li>3) Mampu menggunakan komputer.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li> <li>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana
	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan bekerja sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Standar Pelayanan dapat ditetapkan dalam keputusan kepala perangkat daerah.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan

## 11. Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat

### Service Delivery

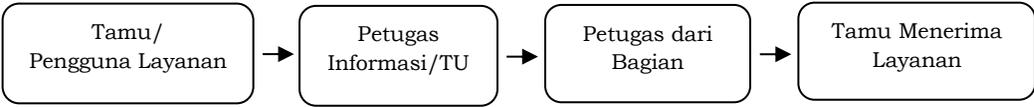
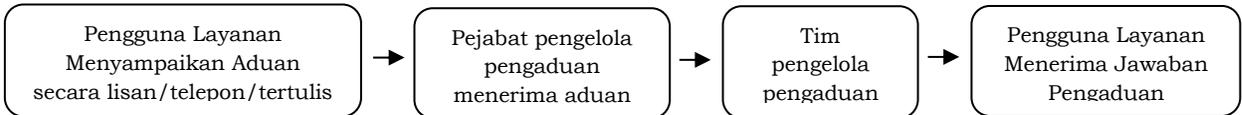
1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Asli Surat Permohonan Bimbingan Survei OPD kepada Sekretaris Daerah c.q. Bagian Organisasi;</li> <li>2) Copy SK Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bagian Organisasi             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melakukan sosialisasi peraturan yang terkait dengan Survey Kepuasan Masyarakat;</li> <li>2) Bersama-sama dengan OPD, melakukan identifikasi unsur-unsur pelayanan sebagai bahan pembuatan lembar questioner;</li> <li>3) Memberikan bimbingan pengolahan data survey dan penyusunan laporan.</li> </ol> </li> <li>b. Unit Pelayanan             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menugaskan tim surveyor untuk melaksanakan survey;</li> <li>2) Pengolahan data hasil survey dan menyusun laporan;</li> <li>3) Menyampaikan hasil survey ke Bagian Organisasi</li> </ol> </li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	2 hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Draft Instrument Survey SKM OPD dan Metode Pengolahan Data Survey Penyusunan Laporan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</li> </ol> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan:              <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan Menyampaikan Aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]     </pre> </li> <li>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol> </li> </ol>

Manufacturing

1	Dasar Hukum
	1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 4) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017); 5) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu; 2) Komputer, WIFI.
3	Kompetensi Pelaksana
	1) Memahami tugas dan fungsi jabatan; 2) Memahami pelayanan publik; 3) Mampu menggunakan komputer.
4	Pengawasan Internal
	1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung; 2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	Jumlah Pelaksana
	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan bekerja sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Standar Pelayanan dapat ditetapkan dalam keputusan kepala perangkat daerah.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan

## 12. Fasilitasi Survey Kinerja Pelayanan Publik

### Service Delivery

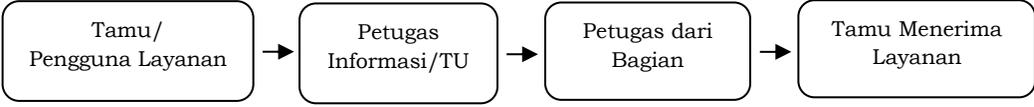
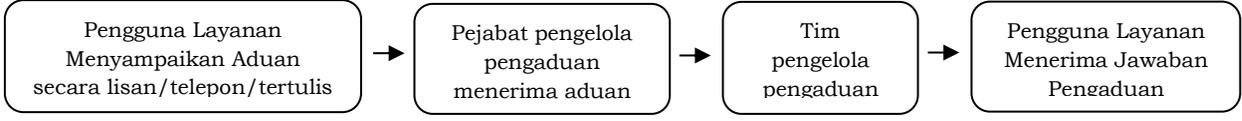
1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Asli Surat Permohonan Bimbingan Penilaian Kinerja Pelayanan Publik kepada Sekretaris Daerah c.q. Bagian Organisasi;</li> <li>2) Copy SK Standar Pelayanan.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]         </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bagian Organisasi             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mensosialisasikan Peraturan yang terkait dengan pedoman penilaian kinerja pelayanan publik;</li> <li>2) Memberikan bimbingan pengolahan data survey dan penyusunan laporan.</li> </ol> </li> <li>b. Unit Pelayanan             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melaksanakan identifikasi kinerja pelayanan;</li> <li>2) Pengolahan data hasil survey dan menyusun laporan;</li> <li>3) Menyampaikan laporan ke Bagian Organisasi.</li> </ol> </li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	2 hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Formulir Penilaian Kinerja Pelayanan Publik OPD
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</li> </ol> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan:              <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan Menyampaikan Aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> </li> <li>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol> </li> </ol>

*Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Unit Pelayanan Publik; 4) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017); 5) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu; 2) Komputer, WIFI.
3	Kompetensi Pelaksana
	1) Memahami tugas dan fungsi jabatan; 2) Memahami pelayanan publik; 3) Mampu menggunakan komputer.
4	Pengawasan Internal
	1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung; 2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	Jumlah Pelaksana
	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan bekerja sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Form Penilaian Kinerja Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan

### 13. Fasilitasi Penilaian Mandiri Pelaksanaan RB

#### Service Delivery

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Hasil Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi tahap sebelumnya;</li> <li>2) Instrumen dan Pedoman Teknis.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Koordinasi dengan Inspektorat Kabupaten Melawi;</li> <li>2) Mengumpulkan data pembandingan komponen PMPRB;</li> <li>3) Mengirimkan Hasil Penilaian Mandiri;</li> <li>4) Pelaporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi ke situs PMPRB.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	5 hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Hasil Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]             </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

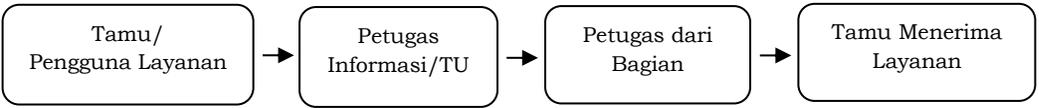
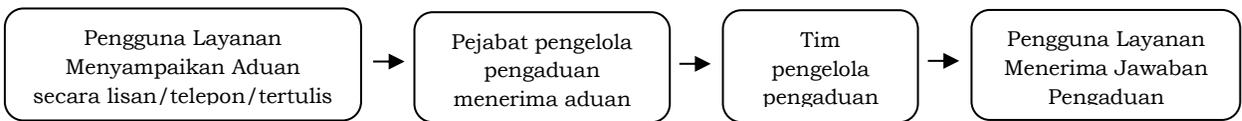
#### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi;</li> <li>2) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</li> <li>3) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</li> </ol>

2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu; 2) Komputer, WIFI.
3	Kompetensi Pelaksana
	1) Memahami tugas dan fungsi jabatan; 2) Memahami pelayanan publik; 3) Mampu menggunakan komputer.
4	Pengawasan Internal
	1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung; 2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	Jumlah Pelaksana
	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan bekerja sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Laporan PMPRB di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi sesuai ketentuan Permenpan RB.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan

14. Pendampingan Penyusunan Perjanjian Kinerja Kepala OPD s/d Eselon IV

Service Delivery

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Indikator Kinerja Utama (IKU) Perangkat Daerah;</li> <li>2) Rencana Kerja Tahunan (RKT);</li> <li>3) Renstra Perangkat Daerah;</li> <li>4) Perjanjian Kinerja Eselon II;</li> <li>5) Cascading Kinerja.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Perangkat daerah menyampaikan Perjanjian Kinerja Kepala Perangkat Daerah yang ditetapkan pada tahun berjalan.</li> <li>2) Kemudian Bagian Organisasi menindaklanjuti hal-hal berikut :             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mengoreksi Draft Perjanjian Kinerja Perangkat Daerah;</li> <li>2) Draf Perjanjian Kinerja Eselon II, setelah dikoreksi dapat dilakukan asistensi/konsultasi dengan Tim SAKIP Pemerintah Kabupaten;</li> <li>3) Apabila ada koreksi atau perbaikan dikembalikan ke PD masing masing;</li> <li>4) Apabila draft PK tidak ada perbaikan dan/atau sudah diperbaiki oleh PD maka Perjanjian Kinerja Eselon II disampaikan ke pimpinan untuk ditindaklanjuti penandatanganan oleh Bupati;</li> <li>5) PK yang sudah di tandatangani oleh Bupati akan diserahkan kembali kepada PD.</li> </ol> </li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	14 hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Dokumen Perjanjian Kinerja PD (Eselon II) yang sudah ditandatangani oleh Bupati.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;</li><li>2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;</li><li>3) Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor : 239/IX/6/8/2003, tentang Perbaikan Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.</li><li>4) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</li><li>5) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li><li>2) Komputer, WIFI.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li><li>2) Memahami pelayanan publik;</li><li>3) Mampu menggunakan komputer.</li></ol>
4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li><li>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana
	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pelayanan diberikan secara cepat dan sopan;</li><li>2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li></ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Dilakukan rapat yang dihadiri kepala Bagian, Kasubbag dan staf minimal 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) tahun;</li><li>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja.</li></ol>

15. Pendampingan Penyusunan Laporan Kinerja

Service Delivery

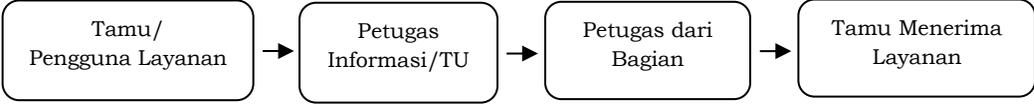
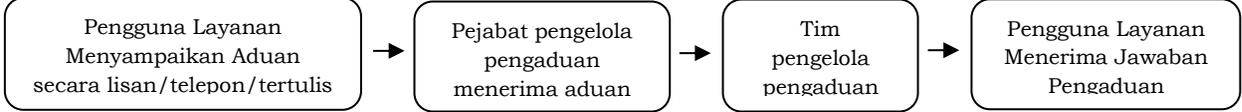
1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat permintaan pendampingan dari kepala Perangkat Daerah;</li> <li>2) dokumen Renstra Perangkat Daerah;</li> <li>3) Dokumen IKU Perangkat Daerah;</li> <li>4) Draft Perjanjian Kinerja Perangkat Daerah.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Tamu/ Pegguna Layanan</span> →              <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Petugas Informasi/TU</span> →              <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Petugas dari Bagian</span> →              <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Tamu Menerima Layanan</span> </p> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/pengguna layanan mengirimkan surat permintaan pendampingan penyusunan Dokumen Laporan Kinerja;</li> <li>2) Petugas Informasi menerima, mencatat, melampirkan lembar disposisi dan menyerahkan ke Kabag Organisasi;</li> <li>3) Kabag Organisasi memberikan disposisi kepada Kasubbag Ketatalaksanaan untuk ditindaklanjuti;</li> <li>4) Kasubbag Ketatalaksanaan merencanakan jadwal pendampingan, dan menyusun surat jawaban;</li> <li>5) Petugas Informasi mengirimkan surat ke pengguna layanan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Kegiatan Pendampingan, Perjanjian Kinerja, Dokumen Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;"> <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Pegguna Layanan Menyampaikan Aduan secara lisan/telepon/tertulis</span> →              <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</span> →              <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Tim pengelola pengaduan</span> →              <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;">Pegguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan</span> </p> </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>1) Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;</li><li>2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;</li><li>3) Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor : 239/IX/6/8/2003, tentang Perbaikan Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.</li><li>4) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</li><li>5) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li><li>2) Komputer, WIFI.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li><li>2) Memahami penyusunan pelaporan akuntabilitas kinerja instansi;</li><li>3) Mampu menggunakan komputer.</li></ol>
4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li><li>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana
	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Mempunyai kompetensi di bidang organisasi dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Dilaporkan kepada KemenPAN & RB, Kemendagri, Bappenas dan Biro Organisasi Provinsi Kalimantan Barat.

## 16. Layanan Data/ Laporan/ Informasi

### Service Delivery

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Tugas</li> <li>2. Surat Permintaan Data/Laporan/Informasi</li> <li>3. Tanda Pengenal Identitas</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan data/laporan/informasi;</li> <li>2) Kepala Bagian Organisasi mendisposisi kepada Kasubbag Ketatalaksanaan/Kasubbag Kebijakan Aparatur/Kasubbag Kelembagaan;</li> <li>3) Kasubbag terkait menyampaikan data/laporan/informasi yang dibutuhkan kepada pemohon</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Data/laporan/informasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

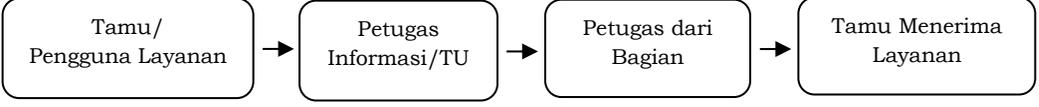
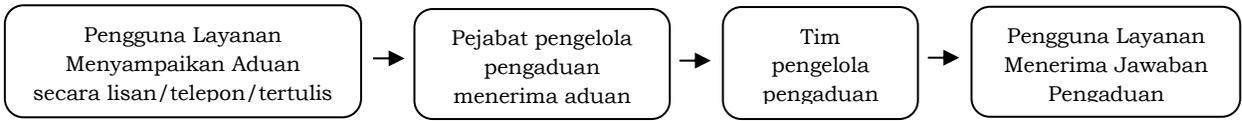
### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</li> </ol>

	4) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu; 2) Komputer, WIFI.
3	Kompetensi Pelaksana
	1) SDM yang memiliki kompetensi di bidang terkait; 2) SDM yang memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi; 3) SDM yang memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan terkait; 4) SDM yang memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal
	1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung; 2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	Jumlah Pelaksana
	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Mempunyai kompetensi di bidang organisasi dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	1) Materi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2) Materi disampaikan oleh Narasumber yang berkompeten di bidangnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	1) Laporan kegiatan oleh Penanggungjawab/ Narasumber yang melaksanakan tugas kepada atasan langsung; 2) Angket penilaian Narasumber yang disebarakan kepada seluruh peserta dan dilaporkan hasilnya kepada atasan langsung.

17. Penyediaan Narasumber

Service Delivery

1	Persyaratan
	Surat resmi perihal permintaan asistensi/ bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi, tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan asistensi yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan;</li> <li>2) Kepala Bagian Organisasi mendisposisi kepada Kasubbag yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber;</li> <li>3) Informasi disampaikan kepada pemohon;</li> <li>4) Kasubbag yang ditugaskan/didisposisi menyampaikan materi sesuai yang diperlukan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	5 hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Asistensi disertai dengan penunjukan/penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan atau makalah.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0821-7457-0154;</li> <li>4) Email : tatalaksana.setdamelawi@gmail.com</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

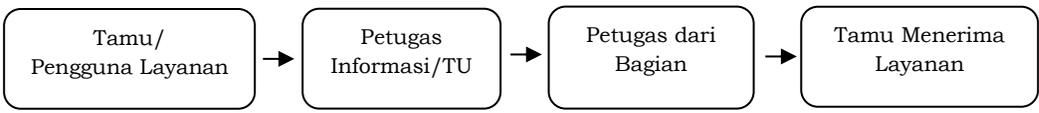
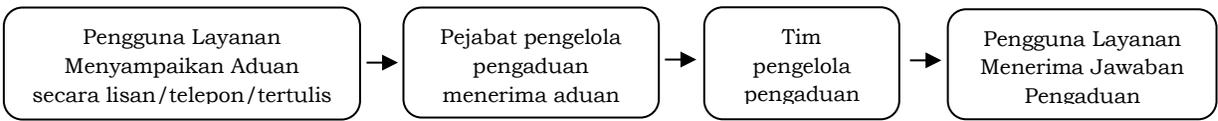
*Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi ( Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ( Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);</li><li>3) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li><li>2) Komputer, WIFI.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan PAN terkait;</li><li>2) SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi kebijakan dengan baik;</li><li>3) SDM yang memiliki keterampilan dan pengalaman dalam mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan sosialisasi/ bimbingan teknis.</li></ol>
4	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li><li>2) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana
	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	Mempunyai kompetensi di bidang organisasi dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>3) Materi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>4) Materi disampaikan oleh Narasumber yang berkompeten di bidangnya.</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>3) Laporan kegiatan oleh Penanggungjawab/ Narasumber yang melaksanakan tugas kepada atasan langsung;</li><li>4) Angket penilaian Narasumber yang disebarakan kepada seluruh peserta dan dilaporkan hasilnya kepada atasan langsung.</li></ol>

## 8) Bagian Administrasi dan Tata Usaha Pimpinan

### 1. Pelayanan Tamu

#### Service Delivery

1	Persyaratan
	Tujuan Surat harus jelas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]         </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mempersilahkan tamu untuk duduk diruang tunggu, dan meminta kepada tamu untuk mengisi buku tamu</li> <li>2) Mengisi buku tamu kemudian diserahkan kepada Pengadministrasi Umum;</li> <li>3) Melaporkan kedatangan tamu Kepada Kepala Bagian Adm dan TUP</li> <li>4) Mempersilahkan dan mengantarkan tamu untuk menemui Bupati/ Wakil Bupati/ Sekretaris Daerah/ Staf Ahli/ Asisten/ Kepala Bagian atau Pejabat / PNS lainnya yang dituju.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	10 menit
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pelayanan Tamu
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon : (0568) 22426;</li> <li>4) Fax : (0568) 22221</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

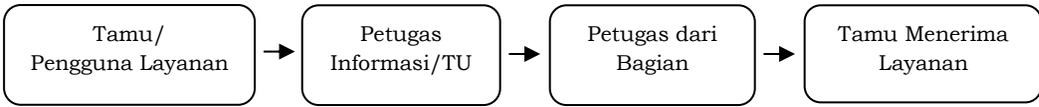
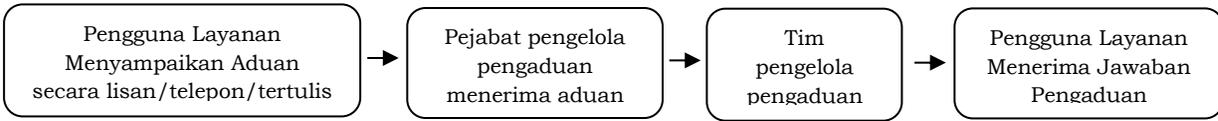
#### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;</li> <li>5) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 22 Tahun 2006 Tentang Pedoman Tata Kearsipan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi</li> <li>6) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</li> <li>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 33 Tahun 2010 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi</li> <li>8) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gedung Kantor, Ruang Pelayanan, meja layanan;</li> <li>2) Lembar Kerja, Alat Tulis Kantor;</li> <li>3) Komputer/ Laptop yang dilengkapi Printer.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan fungsi</li> <li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal
	Atasan Langsung
5	Jumlah Pelaksana
	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan;</li> <li>2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi teguran lisan maupun tulisan dan seterusnya.</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan 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>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

## 2. Layanan Pembuatan SPT dan SPPD

### Service Delivery

1	Persyaratan
	Tujuan Surat harus jelas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]         </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/ Pengguna Layanan menuju ke Petugas Layanan</li> <li>2) Menyampaikan keperluan</li> <li>3) Menerima Undangan rapat, Pelatihan dan Bimbingan Teknis dari kementerian /Lembaga /Satuan Kerja daerah Dll, mengagendakan melampirkan disposisi, disampaikan kepada kepala bagian Adm dan TUP dan menyampaikan lembar disposisi kepada asisten dan Sekretaris Daerah untuk mohon arahan;</li> <li>4) Petugas layanan membuat SPT dan SPPD;</li> <li>5) Setelah mendapatkan persetujuan dan tanda tangan Bupati, SPT dan SPPD di beri nomor.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 s/d 3 jam
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pelayanan Pembuatan SPT dan SPPD
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon: (0568) 22426;</li> <li>4) Fax : (0568) 22221.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

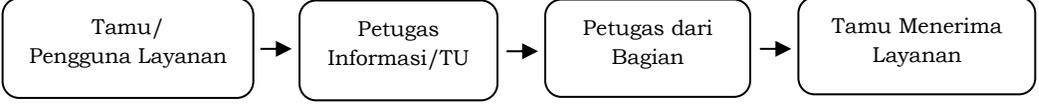
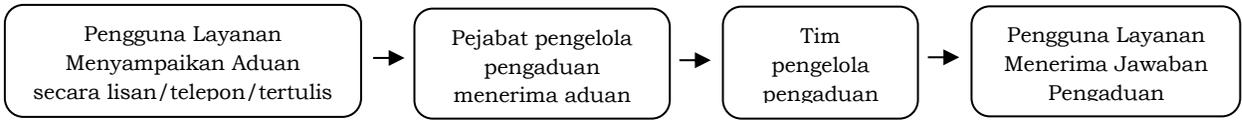
### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;</li> <li>5) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 22 Tahun 2006 Tentang Pedoman Tata Kearsipan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi</li> <li>6) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</li> <li>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 33 Tahun 2010 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi</li> <li>8) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Gedung Kantor, Ruang Pelayanan, meja layanan;</li> <li>2) Lembar Kerja, Alat Tulis Kantor;</li> <li>3) Komputer/ Laptop yang dilengkapi Printer.</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan fungsi</li> <li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal
	Atasan Langsung
5	Jumlah Pelaksana
	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan</li> <li>2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi teguran lisan maupun tulisan dan seterusnya.</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan</li> <li>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintahan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan sarana dan prasarana yang berlaku.</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

### 3. Pengiriman Surat Keluar

#### Service Delivery

1	Persyaratan
	Tujuan Surat harus jelas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menerima surat yang akan dikirimkan ke instansi yang dituju</li> <li>2) Melakukan pengiriman Surat dan Meminta tanda terima surat pada petugas pelayanan sesuai tujuan</li> <li>3) Melaporkan hasil pengiriman surat kepada atasan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 s/d 2 jam
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pelayanan Surat Keluar
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon: (0568) 22426;</li> <li>4) Fax : (0568) 22221.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]             </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

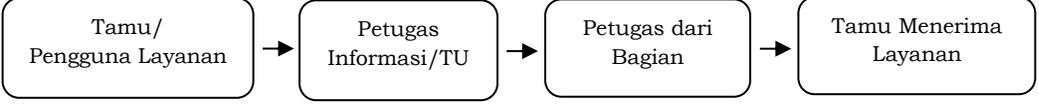
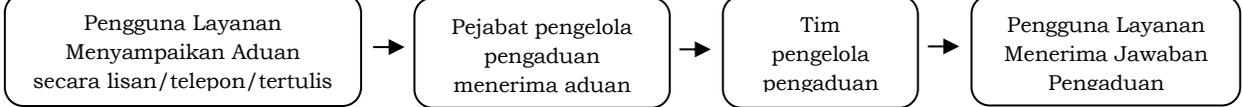
#### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</li> <li>3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;</li> </ol>

	<p>5) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 22 Tahun 2006 Tentang Pedoman Tata Kearsipan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi</p> <p>6) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</p> <p>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 33 Tahun 2010 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi</p> <p>8) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>1) Gedung Kantor, Ruang Pelayanan, meja layanan</p> <p>2) Lembar Kerja, Alat Tulis Kantor</p> <p>3) Komputer/ Laptop yang dilengkapi Printer.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memahami tugas dan fungsi</p> <p>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</p> <p>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</p> <p>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal
	Atasan Langsung
5	Jumlah Pelaksana
	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<p>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan</p> <p>2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi teguran lisan maupun tulisan dan seterusnya.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan</p> <p>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintahan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan sarana dan prasarana yang berlaku.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

#### 4. Layanan Pengagendaan Surat

##### Service Delivery

1	Persyaratan
	Tujuan Surat harus jelas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Layanan</li> <li>2) Menyampaikan keperluan</li> <li>3) Menyerahkan Arsip Surat yang akan dilakukan penomoran</li> <li>4) Petugas layanan mencatat nomor surat di buku agenda dan surat siap diarsipkan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	30 menit
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pelayanan Surat Masuk
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon: (0568) 22426;</li> <li>4) Fax : (0568) 22221.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

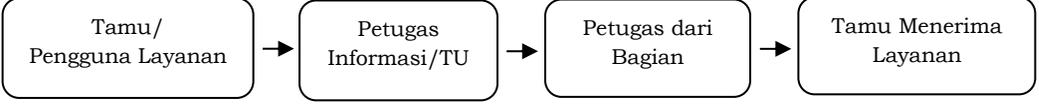
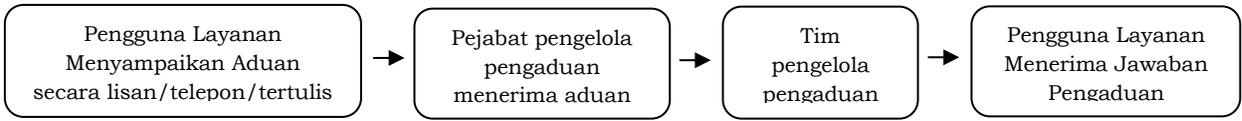
##### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</li> <li>3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;</li> </ol>

	<p>5) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 22 Tahun 2006 Tentang Pedoman Tata Kearsipan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi</p> <p>6) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</p> <p>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 33 Tahun 2010 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi</p> <p>8) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>1) Gedung Kantor, Ruang Pelayanan, meja layanan</p> <p>2) Lembar Kerja, Alat Tulis Kantor</p> <p>3) Komputer/ Laptop yang dilengkapi Printer.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memahami tugas dan fungsi</p> <p>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</p> <p>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</p> <p>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal
	Atasan Langsung
5	Jumlah Pelaksana
	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<p>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan</p> <p>2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi teguran lisan maupun tulisan dan seterusnya.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan</p> <p>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintahan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan sarana dan prasarana yang berlaku.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</p> <p>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

## 5. Layanan Surat Edaran

### Service Delivery

1	Persyaratan
	Tujuan Surat harus jelas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]         </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Layanan</li> <li>2) Menyampaikan keperluan</li> <li>3) Pengadministrasi Umum Membuat Surat Edaran</li> <li>4) Menerima Surat Edaran dan didistribusikan sesuai tujuan Surat.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	1-2 Jam
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pelayanan Surat Edaran
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon: (0568) 22426;</li> <li>4) Fax : (0568) 22221.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

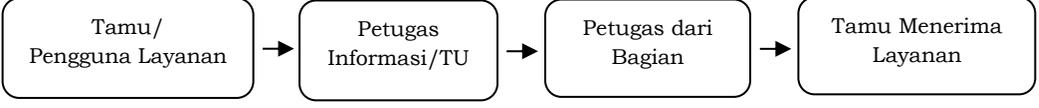
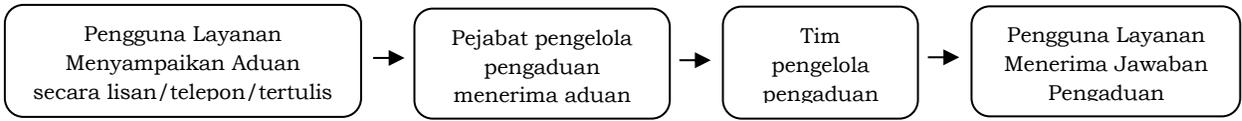
### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;</li> <li>5) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 22 Tahun 2006 Tentang Pedoman Tata Kearsipan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi</li> <li>6) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</li> <li>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 33 Tahun 2010 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi</li> <li>8) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu;</li> <li>2) Komputer, WIFI.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan fungsi</li> <li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal
	Atasan Langsung
5	Jumlah Pelaksana
	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan;</li> <li>2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi teguran lisan maupun tulisan dan seterusnya.</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan;</li> <li>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintahan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan sarana dan prasarana yang berlaku.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

## 6. Layanan Surat Masuk

### Service Delivery

1	Persyaratan
	Tujuan surat harus jelas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]         </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Pelayanan</li> <li>2) Menyampaikan Surat Masuk</li> <li>3) Menerima Informasi dari Petugas untuk alur surat masuk.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	10 menit
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pelayanan Surat Masuk
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon: (0568) 22426;</li> <li>4) Fax : (0568) 22221.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

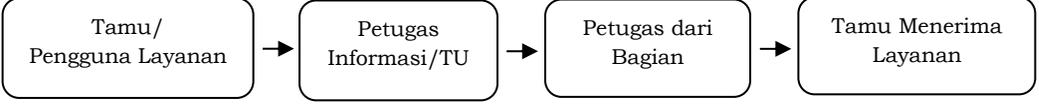
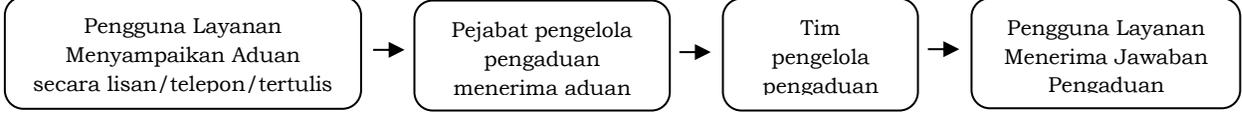
### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;</li> <li>5) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 22 Tahun 2006 Tentang Pedoman Tata Kearsipan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi</li> <li>6) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</li> <li>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 33 Tahun 2010 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi</li> <li>8) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gedung Kantor, Ruang Pelayanan, meja layanan</li> <li>2) Lembar Kerja, Alat Tulis Kantor</li> <li>3) Komputer/ Laptop yang dilengkapi Printer.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan fungsi</li> <li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal
	Atasan Langsung
5	Jumlah Pelaksana
	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan</li> <li>2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi teguran lisan maupun tulisan dan seterusnya.</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan</li> <li>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintahan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan sarana dan prasarana yang berlaku.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

## 7. Layanan Surat Keluar

### Service Delivery

1	Persyaratan
	Tujuan Surat harus jelas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]         </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Pelayanan</li> <li>2) Menyampaikan keperluan</li> <li>3) Menyerahkan Surat keluar yang sudah di tandatangani Bupati/ Wakil Bupati/ Sekretaris Daerah.</li> <li>4) Menerima nomor surat dan siap untuk didistribusikan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian
	10 menit
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pelayanan Surat Keluar
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke kotak Pengaduan;</li> <li>3) Telepon: (0568) 22426;</li> <li>4) Fax : (0568) 2222.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

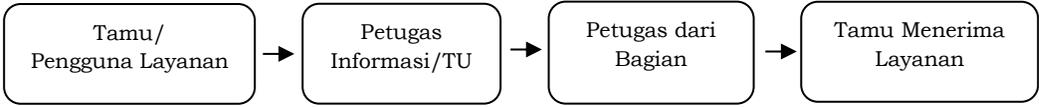
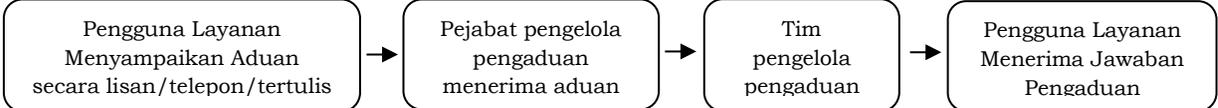
1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</li> <li>3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;</li> </ol>

	<p>5) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 22 Tahun 2006 Tentang Pedoman Tata Kearsipan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi</p> <p>6) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, tambahan lembaran Daerah Nomor 207);</p> <p>7) Peraturan Bupati Melawi Nomor 33 Tahun 2010 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi</p> <p>8) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>1) Gedung Kantor, Ruang Pelayanan, meja layanan;</p> <p>2) Lembar Kerja, Alat Tulis Kantor;</p> <p>3) Komputer/ Laptop yang dilengkapi Printer.</p>
3	Kompetensi Pelaksana
	<p>1) Memahami tugas dan fungsi</p> <p>2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</p> <p>3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</p> <p>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
4	Pengawasan Internal
	Atasan Langsung
5	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<p>1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan;</p> <p>2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi teguran lisan maupun tulisan dan seterusnya.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan;</p> <p>2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintahan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai dengan sarana dan prasarana yang berlaku.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</p> <p>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

9) Bagian Umum dan Keuangan

1. Layanan Sewa Gedung Serbaguna dan Aula Kantor

Service Delivery

1	Persyaratan								
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat peminjaman</li> <li>2) Membayar retribusi berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 12 Tahun 2017.</li> </ol>								
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur								
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]     </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna mengajukan surat peminjaman minimal 5 hari sebelum pelaksanaan kegiatan ke Kepala Bagian Umum dan Keuangan Setda Kab. Melawi</li> <li>2) Petugas layanan mengecek di agenda peminjaman apakah gedung serbaguna/ aula kantor terpakai pada tanggal peminjaman</li> <li>3) Petugas pelayanan memberikan informasi bisa atau tidak gedung serbaguna/ aula kantor digunakan</li> <li>4) Melakukan pembayaran biaya retribusi peminjaman ke bendahara penerimaan Setda Kab. Melawi</li> <li>5) Pengguna bisa melakukan pengecekan dan pengemasan gedung serbaguna/ aula kantor setelah menggunakannya</li> <li>6) Pengguna wajib membersihkan gedung serbaguna/ aula kantor setelah menggunakannya</li> <li>7) Kerusakan gedung serbaguna/ aula kantor bila terjadi kerusakan padasaat digunakan, maka akan menjadi tanggung jawab pengguna.</li> </ol>								
3	Jangka Waktu Penyelesaian								
	20 menit								
4	Biaya (tarif)								
	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">Gedung serbaguna per 1 hari (24 Jam)</td> <td>- Rp. 500.000 Komersil</td> </tr> <tr> <td>- Rp. 300.000 Umum</td> </tr> <tr> <td>- Rp. 150.000 Sosial</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Aula Kantor per 1 hari (24 Jam)</td> <td>- Rp. 150.000 Komersil</td> </tr> <tr> <td>- Rp. 100.000 Umum</td> </tr> <tr> <td>- Rp. 50.000 Sosial</td> </tr> </table>	Gedung serbaguna per 1 hari (24 Jam)	- Rp. 500.000 Komersil	- Rp. 300.000 Umum	- Rp. 150.000 Sosial	Aula Kantor per 1 hari (24 Jam)	- Rp. 150.000 Komersil	- Rp. 100.000 Umum	- Rp. 50.000 Sosial
Gedung serbaguna per 1 hari (24 Jam)	- Rp. 500.000 Komersil								
	- Rp. 300.000 Umum								
	- Rp. 150.000 Sosial								
Aula Kantor per 1 hari (24 Jam)	- Rp. 150.000 Komersil								
	- Rp. 100.000 Umum								
	- Rp. 50.000 Sosial								
5	Produk Pelayanan								
	Peminjaman gedung serbaguna/ Aula kantor								
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan								
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Petugas Pelayanan di Ruang Bagian Umum dan Keuangan Setda Kab.Melawi</li> <li>2) Telepon: 0821 5222 3508 / 0821 5295 9880.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>								

## Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah;</li><li>3) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ruang Pelayanan</li><li>2) Komputer, WIFI</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Memahami tugas dan fungsi</li><li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur Pelayanan</li><li>3) Mengetahui biaya retribusi berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah</li><li>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal
	Atasan Langsung
5	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pelayanan yang diberikan secara cepat dan sopan;</li><li>2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li></ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li><li>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ol>

## 2. Layanan Sewa Tenda dan Kursi

### Service Delivery

1	Persyaratan																
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Peminjaman</li> <li>2) Membayar retribusi berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 12 Tahun 2017.</li> </ol>																
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur																
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna mengajukan surat peminjaman minimal 5 hari sebelum pelaksanaan kegiatan ke Kepala Bagian Umum dan Keuangan Setda Kab. Melawi</li> <li>2) Petugas pelayanan mengecek ketersediaan tenda dan kursi</li> <li>3) Petugas tenda memberikan informasi bisa atau tidak tenda dan kursi digunakan</li> <li>4) Melakukan pembayaran biaya retribusi peminjaman ke bendahara penerimaan Setda Kab. Melawi</li> <li>5) Tenda dan kursi diambil oleh pengguna 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan kegiatan</li> <li>6) Kerusakan atau kehilangan barang-barang kelengkapan tenda atau kursi pada saat acara menjadi tanggung jawab pengguna.</li> </ol>																
3	Jangka Waktu Penyelesaian																
	20 menit																
4	Biaya (tarif)																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="3">Tenda ukuran 6 x 6 per 1 hari (24 Jam)</td> <td>- Rp. 250.000 Komersil</td> </tr> <tr> <td>- Rp. 200.000 Umum</td> </tr> <tr> <td>- Rp. 100.000 Sosial</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Tenda ukuran 4 x 6 per 1 hari (24 Jam)</td> <td>- Rp. 200.000 Komersil</td> </tr> <tr> <td>- Rp. 150.000 Umum</td> </tr> <tr> <td>- Rp. 100.000 Sosial</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Kursi Futura per buah 1 hari (24 Jam)</td> <td>- Rp. 1.500 Komersil</td> </tr> <tr> <td>- Rp. 1.000 Umum</td> </tr> <tr> <td>- Rp. 600 Sosial</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Kursi plastik per buah 1 hari (24 Jam)</td> <td>- Rp. 750 Komersil</td> </tr> <tr> <td>- Rp. 500 Umum</td> </tr> <tr> <td>- Rp. 250 Sosial</td> </tr> </table>	Tenda ukuran 6 x 6 per 1 hari (24 Jam)	- Rp. 250.000 Komersil	- Rp. 200.000 Umum	- Rp. 100.000 Sosial	Tenda ukuran 4 x 6 per 1 hari (24 Jam)	- Rp. 200.000 Komersil	- Rp. 150.000 Umum	- Rp. 100.000 Sosial	Kursi Futura per buah 1 hari (24 Jam)	- Rp. 1.500 Komersil	- Rp. 1.000 Umum	- Rp. 600 Sosial	Kursi plastik per buah 1 hari (24 Jam)	- Rp. 750 Komersil	- Rp. 500 Umum	- Rp. 250 Sosial
Tenda ukuran 6 x 6 per 1 hari (24 Jam)	- Rp. 250.000 Komersil																
	- Rp. 200.000 Umum																
	- Rp. 100.000 Sosial																
Tenda ukuran 4 x 6 per 1 hari (24 Jam)	- Rp. 200.000 Komersil																
	- Rp. 150.000 Umum																
	- Rp. 100.000 Sosial																
Kursi Futura per buah 1 hari (24 Jam)	- Rp. 1.500 Komersil																
	- Rp. 1.000 Umum																
	- Rp. 600 Sosial																
Kursi plastik per buah 1 hari (24 Jam)	- Rp. 750 Komersil																
	- Rp. 500 Umum																
	- Rp. 250 Sosial																
5	Produk Pelayanan																
	Tenda dan kursi																
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan																
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Petugas Pelayanan di Ruang Bagian Umum dan Keuangan Setda Kab. Melawi;</li> <li>2) Telepon: 0821 5222 3508 / 0821 5504 6363.</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <div style="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[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]             </pre> </div>																

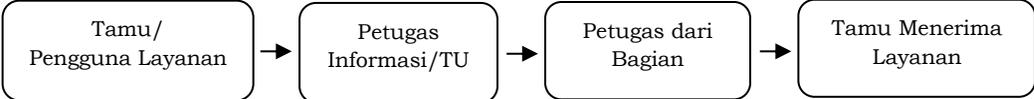
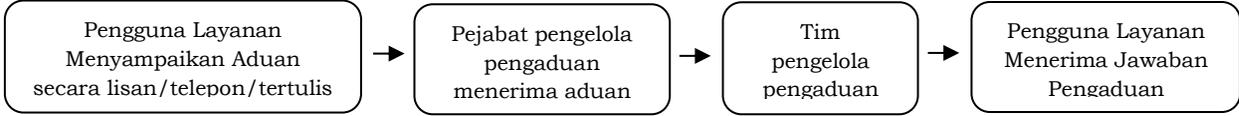
	<p>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
--	---

### *Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah;</li> <li>3) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang Pelayanan;</li> <li>2) Komputer, WIFI.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memahami tugas dan fungsi</li> <li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur Pelayanan</li> <li>3) Mengetahui biaya retribusi berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah</li> <li>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat pada atasan langsung.
5	Jumlah Pelaksana
	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan yang diberikan secara cepat dan sopan</li> <li>2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Pelayanan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

### 3. Layanan Sewa Proyektor

#### Service Delivery

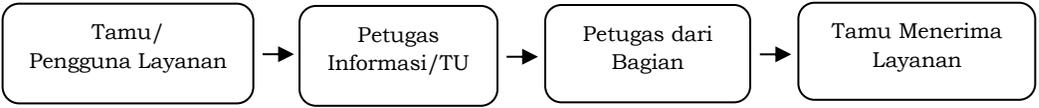
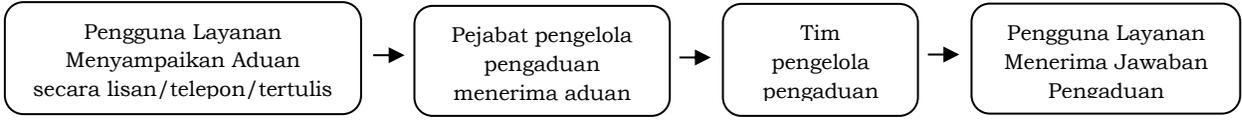
1	Persyaratan						
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Peminjaman</li> <li>2) Membayar retribusi berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 12 Tahun 2017.</li> </ol>						
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur						
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]             </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna mengajukan surat peminjaman minimal 5 hari sebelum pelaksanaan kegiatan ke Kepala Bagian Umum dan Keuangan Setda Kab. Melawi;</li> <li>2) Petugas pelayanan mengecek ketersediaan proyektor;</li> <li>3) Petugas pelayanan memberikan informasi bisa atau tidak Proyektor digunakan;</li> <li>4) Melakukan pembayaran biaya retribusi peminjaman ke bendahara penerimaan Setda Kab. Melawi</li> <li>5) Proyektor diambil oleh pengguna 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan kegiatan;</li> <li>6) Proyektor dikembalikan oleh pengguna 1 (satu) hari setelah pelaksanaan kegiatan;</li> <li>7) Kerusakan atau kehilangan barang-barang kelengkapan pada saat acara menjadi tanggung jawab pengguna.</li> </ol>						
3	Jangka Waktu Penyelesaian						
	20 menit						
4	Biaya (tarif)						
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">LCD Proyektor per 1 hari (24 jam)</td> <td>- Rp. 500.000 Komersil</td> </tr> <tr> <td></td> <td>- Rp. 400.000 Umum</td> </tr> <tr> <td></td> <td>- Rp. 300.000 Sosial</td> </tr> </table>	LCD Proyektor per 1 hari (24 jam)	- Rp. 500.000 Komersil		- Rp. 400.000 Umum		- Rp. 300.000 Sosial
LCD Proyektor per 1 hari (24 jam)	- Rp. 500.000 Komersil						
	- Rp. 400.000 Umum						
	- Rp. 300.000 Sosial						
5	Produk Pelayanan						
	Peminjaman Proyektor						
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan						
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Petugas Pelayanan di Ruang Bagian Umum dan Keuangan Setda Kab. Melawi;</li> <li>2) Telepon: 0821 5222 3508 / 0821 5504 6363.</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan Menyampaikan Aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]             </pre> </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>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah;</li><li>3) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.</li></ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Ruang Pelayanan;</li><li>2) Komputer, WIFI.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Memahami tugas dan fungsi</li><li>2) Memahami Standar Operasional Prosedur Pelayanan</li><li>3) Mengetahui biaya retribusi berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah</li><li>4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab.</li></ol>
4	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat pada atasan langsung.
5	Jumlah Pelaksana
	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Pelayanan yang diberikan secara cepat dan sopan</li><li>2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li></ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Pelayanan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li><li>2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ol>

#### 4. Layanan Sewa Sound System

##### Service Delivery

1	Persyaratan	
	1) Surat Peminjaman; 2) Membayar retribusi berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 12 Tahun 2017.	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi/TU]     B --&gt; C[Petugas dari Bagian]     C --&gt; D[Tamu Menerima Layanan]           </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna mengajukan surat peminjaman minimal 5 hari sebelum pelaksanaan kegiatan ke Kepala Bagian Umum dan Keuangan Setda Kab. Melawi</li> <li>2) Petugas pelayanan mengecek ketersediaan sound system</li> <li>3) Petugas tenda memberikan informasi bisa atau tidak sound system digunakan;</li> <li>4) Melakukan pembayaran biaya retribusi peminjaman ke bendahara penerimaan Setda Kab. Melawi</li> <li>5) Sound system diambil oleh pengguna 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan kegiatan</li> <li>6) Sound system diambil oleh pengguna 1 (satu) hari setelah pelaksanaan kegiatan</li> <li>7) Kerusakan atau kehilangan barang-barang kelengkapan Sound system pada saat acara menjadi tanggung jawab pengguna.</li> </ol>	
3	Jangka Waktu Penyelesaian	
	20 menit	
4	Biaya (tarif)	
	Sound System kecil per 1 hari (24 jam)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rp. 200.000 Komersil</li> <li>- Rp. 150.000 Umum</li> <li>- Rp. 100.000 Sosial</li> </ul>
	Sound System besar per 1 hari (24 jam)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rp. 1.500.000 Komersil</li> <li>- Rp. 1.000.000 Umum</li> <li>- Rp. 500.000 Sosial</li> </ul>
5	Produk Pelayanan	
	Peminjaman Sound System	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Petugas Pelayanan di Ruang Bagian Umum dan Keuangan Setda Kab. Melawi;</li> <li>2) Telepon: 0821 5222 3508 / 0821 5504 6363.</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 pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan]           </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>	

*Manufacturing*

1	Dasar Hukum
	1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah; 3) Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	1) Ruang Pelayanan; 2) Komputer, WIFI.
3	Kompetensi Pelaksana
	1) Memahami tugas dan fungsi 2) Memahami Standar Operasional Prosedur Pelayanan 3) Mengetahui biaya retribusi berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah 4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab.
4	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat pada atasan langsung.
5	Jumlah Pelaksana
	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan
	1) Pelayanan yang diberikan secara cepat dan sopan 2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Pelayanan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Kasubbag dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan 2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

Ditetapkan di Nanga Pinoh  
pada tanggal 17 November 2021

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN MELAWI,

