



**PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

Jl. Bhayangkara, Sukadana Telp / Fax 0542 595256 Kodepos : 78852

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KABUPATEN KAYONG UTARA
NOMOR : 0031 TAHUN 2022**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KABUPATEN KAYONG UTARA**

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat, maka setiap penyelenggara pelayanan wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terukur;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Kayong Utara, tentang Standar Pelayanan Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Kayong Utara.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2007 tentang pembentukan Kabupaten Kayong Utara Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4682);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); sebagaimana telah di ubah beberapa kali dan yang terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
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 Nomo 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 129) Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2020 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 182);
8. Peraturan Bupati Kayong Utara Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kayong Utara (Berita Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2016 Nomor 10);
9. Peraturan Bupati Kayong Utara Nomor 49 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Kayong Utara (Berita Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2021 Nomor 49).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Kayong Utara;
- KEDUA : Standar Pelayanan Pada Bappedalitbang sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KETIGA : Penyelenggara wajib melaksanakan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Sukadana
Pada Tanggal 24 Mei 2022

KEPALA BAPPEDALITBANG
KABUPATEN KAYONG UTARA



Dr. M. Tasfirani, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 19721109 199802 1 002

LAMPIRAN I :
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PERENCANAAN
 PEMBANGUNAN DAERAH, PENELITIAN DAN
 PENGEMBANGAN
 KABUPATEN KAYONG UTARA
 NOMOR : 0031 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN
 PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH,
 PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK		
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service point</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Identitas Pelapor/Pengadu yang jelas. 2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pejabat Pengelola menerima pengaduan. 2. Pejabat pengelola mencatat pengaduan selanjutnya mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan. 3. Pejabat Pengelola berkoordinasi dengan Tim Penelaah dengan membuat jadwal pertemuan/pembahasan. 4. Pejabat Pengelola menyampaikan hasil jawaban atas pengaduan.
3.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu penyelesaian pengaduan paling lama 4 (empat) hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk pelayanan	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan melalui: a. Tatap muka; b. Tertulis; c. Website; d. SMS/WA; dan e. e-mail. Jangka waktu penyelesaian pengaduan paling lama 4 hari kerja
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>manufacturing</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Bupati Kayong Utara Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Pada SKPD Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kayong Utara.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Formulir Pengaduan 5. Buku Pengaduan

No.	Komponen	Uraian
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tata cara pelayanan publik yang diberikannya oleh Bappedalitbang; 2. Mampu melaksanakan dan menganalisis pengaduan yang masuk; 3. Mampu menyusun jawaban atau tanggapan atas ajuan pengaduan; dan 4. Dapat mengoperasikan komputer.
10.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang sesuai dengan tugas dan fungsi 2. Pengawasan yang dilakukan secara berkala oleh APIP
11.	Jumlah pelaksana	Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam SK Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pada Bappedalitbang Kab Kayong Utara
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam melaksanakan layanan dengan berpedoman kepada SOP dan instruksi kerja 2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana dan prasarana pendukung.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menjaga kerahasiaan Pelapor/ Pengadu
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Laporan pengaduan

STANDAR PELAYANAN PENDOKUMENTASIAN INFORMASI PUBLIK		
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service point</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	SK Kepala Badan tentang Daftar Informasi Publik Bappedalitbang.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelola informasi mengumpulkan informasi dan dokumentasi yang telah ditetapkan; 2. Mengklasifikasi informasi dan mengarsipkan berdasarkan jenis dan jangka waktu penyimpanan; 3. Mengubah informasi yang telah habis jangka waktu; 4. Mengelola dan menyimpan dokumen informasi publik dalam bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i>; dan 5. Mengunggah daftar informasi melalui <i>website</i> maupun melalui sarana lainnya.
3.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu penyelesaian paling lama 6 (enam) hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk pelayanan	Pendokumentasian Informasi Publik
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka; b. Tertulis; c. Website; d. SMS/WA; dan e. e-mail.
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>manufacturing</i>)		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Dokumen Informasi Publik

No.	Komponen	Uraian
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tentang prosedur pendokumentasian informasi publik; dan 2. Memahami tentang pelayanan informasi publik.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang sesuai dengan tugas dan fungsi
11.	Jumlah pelaksana	Pengelola Informasi sebagaimana tercantum dalam SK Kepala Badan
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam melaksanakan layanan dengan berpedoman kepada SOP dan instruksi kerja 2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana dan prasarana pendukung.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan adalah benar dan valid 2. Menjaga secara rutin sarana penyaluran informasi
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Hasil pendokumentasian dan penyaluran informasi publik

STANDAR PELAYANAN MEKANISME PENGUMPULAN DATA KINERJA		
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service point</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Data Kinerja Bappedalitbang
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Menyusun format permintaan data dan informasi kinerja serta realisasi program; 2. Menyampaikan format permintaan data dan informasi kepada kepala-kepala bidang; dan 3. Menghimpun data & informasi kinerja dan menganalisis & mengevaluasi data & informasi kinerja yang telah dikumpulkan.
3.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu penyelesaian paling lama 7 (tujuh) hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk pelayanan	Mekanisme Pengumpulan Data Kinerja
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan melalui: a. Tatap muka; b. Tertulis; c. Website; d. SMS/WA; dan e. e-mail.
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>manufacturing</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Data dan informasi terkait kinerja
9.	Kompetensi pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundangan yang terkait; 2. Memahami indikator kinerja utama Bappedalitbang; 3. Mengetahui tugas dan fungsi Bappedalitbang; dan 4. Memahami sasaran dan capaian program.
10.	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang sesuai dengan tugas dan fungsi 2. Pengawasan yang dilakukan secara berkala oleh APIP
11.	Jumlah pelaksana	Tim SAKIP sebagaimana tercantum dalam SK Kepala Badan
12.	Jaminan pelayanan	1. Dalam melaksanakan layanan dengan berpedoman kepada SOP dan instruksi kerja 2. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana dan prasarana pendukung.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data yang disampaikan adalah benar dan valid
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Laporan Kinerja Bappedalitbang

STANDAR PELAYANAN MENERIMA TAMU DI KANTOR		
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service point</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Data Tamu 2. Keperluan kunjungan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Tamu datang melapor kepada petugas <i>front office</i> , selanjutnya mengisi Buku Tamu dan menyatakan keperluan berkunjung; 2. Memberikan Tanda Pengenal Tamu dan mengkonfirmasi kepada pejabat/pegawai yang akan dikunjungi 3. Petugas <i>front office</i> mengarahkan tamu ke ruang pejabat/pegawai yang akan dikunjungi 4. Pejabat/pegawai menerima kunjungan tamu 5. Tamu melapor kepada <i>front office</i> bahwa keperluan sudah selesai dan mengembalikan Tanda Pengenal Tamu 6. <i>Front Office</i> menerima kembali Tanda Pengenal Tamu
3.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu penyelesaian paling lama 1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk pelayanan	Menerima Tamu Di Kantor
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan melalui: a. Tatap muka; b. Tertulis; c. Website; d. SMS/WA; dan e. e-mail.
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>manufacturing</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. ATK 2. Buku Tamu 3. Tanda Pengenal Tamu
9.	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tentang prosedur pelayanan publik; dan 2. Memahami prosedur menerima tamu di kantor.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang sesuai dengan tugas dan fungsi
11.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang petugas <i>Front Office</i>
12.	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Memberikan tanggapan yang baik terhadap keperluan tamu
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Data kunjungan tamu

STANDAR PELAYANAN PENJATUHAN HUKUMAN DISIPLIN PNS		
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service point</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Absen Sidik Jari 2. Rekap Absen
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Kasubbag Umum dan Kepegawaian merekap absen. 2. Rekap absen disampaikan kepada atasan langsung (Kasubbag, Kabid, Sekretaris dan Kepala Badan) 3. Atasan langsung meneliti dan menelaah absen serta mengevaluasi kehadiran PNS sesuai jenjang. 4. Memanggil PNS yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan Masuk Kerja dan memberikan teguran lisan. 5. Jika pelanggaran tetap berlanjut maka Atasan langsung menerapkan hukuman disiplin ringan (tertulis), sedang dan berat setelah mendapat persetujuan Kepala Badan.
3.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu penyelesaian tentatif
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk pelayanan	Penjatuhan Hukuman Disiplin PNS
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan melalui: a. Tatap muka; b. Tertulis; c. Website; d. SMS/WA; dan e. e-mail.
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>manufacturing</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Rekap Absen 2. ATK 3. Komputer
9.	Kompetensi pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang ASN 2. Memahami prosedur penjatuhan hukuman disiplin bagi PNS
10.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang sesuai dengan tugas dan fungsi
11.	Jumlah pelaksana	8 (delapan) orang atasan langsung
12.	Jaminan pelayanan	Menjalankan prosedur penjatuhan hukuman disiplin sesuai dengan peraturan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Disiplin PNS
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Data rekapitulasi Masuk Kerja PNS

STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN ABSENSI PEGAWAI		
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>service point</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Absen Sidik Jari 2. Daftar hadir/pulang harian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Kasubbag Umum dan Kepegawaian menugaskan staf sebagai petugas presensi dan menandatangani rekap absen 2. Petugas presensi menyiapkan daftar hadir dan pulang harian sesuai dengan hari kerja 3. Meneliti presensi yang telah diisi dan menginput data kehadiran dan ketidakhadiran 4. Mengarsipkan daftar presensi harian pegawai dalam rekap bulanan
3.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu penyelesaian paling lama 3 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk pelayanan	Pengelolaan Absensi Pegawai
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan melalui: a. Tatap muka; b. Tertulis; c. Website; d. SMS/WA; dan e. e-mail.
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>manufacturing</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Daftar Hadir 2. Absen Sidik Jari 3. Rekap Absen 4. ATK 5. Komputer
9.	Kompetensi pelaksana	Memahami peraturan perundang-undangan tentang ASN
10.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang sesuai dengan tugas dan fungsi
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan pelayanan	Menjalankan prosedur pengelolaan absensi pegawai
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pemeliharaan mesin absen sidik jari
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Data rekapitulasi kehadiran pegawai