



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA**  
**BADAN PENGHUBUNG**

Jl. Reformasi Aki Balak RT 11 Kelurahan Karang Harapan, Tarakan  
Kode Pos 77111. Email : [kaltarabandhub@gmail.com](mailto:kaltarabandhub@gmail.com)

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG**  
**PROVINSI KALIMANTAN UTARA**  
**NOMOR : 065/001/BANHUB/I/2024**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

**KEPALA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Utara tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2012 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5362);
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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (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 Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 5887), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);

7. Peraturan Menteri Dalam negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Utara (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 5 Tahun 2016 Nomor 5), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan daerah provinsi Kalimantan Utara Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 16);
10. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 11 Tahun 2019 tentang Retribusi Jasa Usaha (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2019 Nomor 11);
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 49 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Mess Badan penghubung;
12. Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Utara Nomor 21 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Utara meliputi ruang lingkup pelayanan :
- 1) Fasilitasi penyewaan mess pada Badan Penghubung Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara
  - 2) Fasilitasi pembinaan Mahasiswa dan masyarakat Kalimantan Utara di Jakarta
  - 3) Fasilitasi antar jemput Pejabat di Tarakan dan di Jakarta
  - 4) Fasilitasi Keberangkatan dan Kedatangan Tamu di Ruang Tunggu VIP Room Bandara Juwata Tarakan
- 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) Provinsi Kalimantan Utara melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Utara.

KELIMA

- : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Tarakan  
Pada tanggal 2 Januari 2024

PIH. KEPALA BADAN PENGHUBUNG  
BADAN PENGHUBUNG KALIMANTAN UTARA  
  
**H. EDY KUSUMA, S.Hut.M.AP**  
NIR 19770303 201101 1 003



## LAMPIRAN

### KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI KALIMANTAN UTARA

NOMOR : 065/001/BANHUB/I/2024

Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Utara.

#### A. JENIS PELAYANAN DILINGKUNGAN BADAN PENGHUBUNG PROVINSI KALIMANTAN UTARA

1. Pelayanan Fasilitas Penyewaan Mess Provinsi Kalimantan Utara di Jakarta
2. Pelayanan Fasilitas Penyewaan Gedung dan Ruang Rapat Convention Hall Provinsi Kalimantan Utara di Tarakan
3. Pelayanan Antar Jemput Pejabat di Tarakan dan Jakarta

#### B. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN DARI SETIAP JENIS PELAYANAN DILINGKUNGAN BADAN PENGHUBUNG PROVINSI KALIMANTAN UTARA

##### 1. PELAYANAN FASILITASI PENYEWAAN MESS PROVINSI KALIMANTAN UTARA DI JAKARTA

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Utara
1. JENIS PELAYANAN	:	Fasilitas Penyewaan Mess Provinsi Kalimantan Utara
2. 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 Provinsi Kalimantan Utara Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kalimantan Utara</li><li>4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 11 Tahun 2019 tentang Retribusi Jasa Usaha</li><li>5. Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Utara Nomor 23 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Fungsi Penunjang Lain</li><li>6. Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Utara Nomor 9 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara</li><li>7. Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Utara Nomor 49 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Mess Badan Penghubung.</li></ol>
3. PERSYARATAN	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tamu yang merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Masyarakat Kabupaten/Kota Provinsi Kalimantan Utara yang dibuktikan dengan menunjukkan Identitas Diri Asli (KTP atau tanda pengenal lainnya yang diakui negara)</li><li>2. Bagi ASN wajib menunjukkan Surat Tugas</li></ol>
4. PROSEDUR	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon / Tamu datang/ menghubungi petugas receptionist untuk menyampaikan keperluan (menyerahkan kartu identitas diri)</li><li>2. Petugas receptionist melakukan perekaman data diri Pemohon/Tamu</li><li>3. Petugas pelayanan / receptionist menyerahkan kunci kamar dan mengantar Pemohon / tamu menuju ke kamar yang telah disewa</li><li>4. Pemohon / Tamu memenuhi komitmen pembayaran sewa pakai kamar mess melalui bendahara penerimaan.</li></ol>
5. WAKTU PELAYANAN	:	15 (limabelas) menit sesuai kebutuhan pemohon/tamu
6. BIAYA / TARIF	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tipe Kamar VIP<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 (satu) bed king size Rp 275.000,- per kamar/malam</li></ul></li></ol>



		<p>2. Tipe Kamar Standar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 (dua) bed Rp 225.000,- per kamar/malam</li> <li>• 3 (tiga) bed Rp 225.000,- per kamar/malam</li> <li>• 4 (empat) bed Rp 225.000,- per kamar/malam</li> </ul>
7. PRODUK PELAYANAN	:	Layanan Penyewaan mess pada Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Utara di Jakarta
8. PENGELOLAAN PENGADUAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara Jln. Kramat II No. 29-30, Kwitang, Senen, Jakarta Pusat</li> <li>2. Kotak Pengaduan tersedia di Lobby Kantor Badan Penghubung Jakarta</li> <li>3. Email : <a href="mailto:Kanhubkaltara@gmail.com">Kanhubkaltara@gmail.com</a> <a href="mailto:kaltarabanhub@gmail.com">kaltarabanhub@gmail.com</a></li> <li>4. Facebook : Banhub Kalimantan Utara</li> <li>5. Instagram : banhubkaltara</li> <li>6. Website : SP4N LAPOR (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol>
9. SARANA DAN PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan Prasarana Utama <ul style="list-style-type: none"> <li>• Khusus <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tipe kamar VVIP A Peruntukan Gubernur Kalimantan Utara</li> <li>b. Tipe Kamar VVIP B Peruntukan Wakil Gubernur Kalimantan Utara</li> <li>c. Tipe Kamar VIP Peruntukan Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Utara</li> <li>d. Tipe Kamar VIP Peruntukan Pejabat Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara Setingkat Eselon II</li> </ol> </li> <li>• Umum <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tipe Kamar Standar 2, 3 dan 4 Bed Peruntukan ASN Provinsi Kalimantan Utara dan Masyarakat Umum</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>2. Peralatan dan Perlengkapan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buku Tamu</li> <li>• Komputer</li> <li>• ATK</li> <li>• Mesin Billing Nota</li> </ul> </li> </ol>
10. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan fungsi Jabatan</li> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Fasilitasi Penyewaan Mess</li> <li>3. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggungjawab</li> </ol>
11. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan Langsung</li> <li>2. Pejabat Pengendalian Gratifikasi</li> <li>3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)</li> </ol>
12. JUMLAH PELAKSANA	:	4 (empat) orang
13. JAMINAN PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang profesional dan informatif</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>
14. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	Menggunakan Surat Tanda Pembayaran atau dokumen yang dicetak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan di cap stempel pada waktu penerimaan pembayaran oleh bendahara penerimaan
15. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kasubbag / Kasubbid dan staff minimal 1 (satu) kali dalam seminggu</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Secara berkala dilaporkan kepada Atasan setiap bulan</li> </ol>

2. PELAYANAN FASILITASI PENYEWAAN GEDUNG DAN RUANG RAPAT CONVENTION HALL PROVINSI KALIMANTAN UTARA DI TARAKAN

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Utara
1. JENIS PELAYANAN	:	Fasilitasi Penyewaan Gedung dan Ruang Rapat Convention Hall Provinsi Kalimantan Utara
2. 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 Provinsi Kalimantan Utara Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kalimantan Utara</li> <li>4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 11 Tahun 2019 tentang Retribusi Jasa Usaha</li> <li>5. Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Utara Nomor 23 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Fungsi Penunjang Lain</li> <li>6. Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Utara Nomor 9 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara</li> </ol>
3. PERSYARATAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Pengajuan sewa gedung/Ruangan</li> <li>2. Melampirkan surat undangan / kegiatan</li> <li>3. Mengisi form penyewaan gedung/ruangan</li> </ol>
4. PROSEDUR	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasubbag tata Usaha menerima surat masuk dari penyewa diberi lembar disposisi lalu diserahkan kepada Pimpinan</li> <li>2. Kepala Badan mempelajari dan memberi disposisi kepada Kasubbag Tata Usaha dan staf pelayanan untuk menindaklanjuti</li> <li>3. Staf pelayanan mengecek ketersediaan gedung / ruangan yang akan dipakai menyesuaikan dengan jadwal yang diajukan dan melaporkan kepada Kasubbag TU</li> <li>4. Staf pelayanan menginformasikan kepada penyewa</li> <li>5. Penyewa mengisi form sewa dan melunasi pembayaran sewa gedung/ruangan</li> <li>6. Pelaksanaan dan pengisian kuesioner kepuasan masyarakat</li> </ol>
5. WAKTU PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Administrasi : 15 Menit</li> <li>2. Layanan Reservasi : Sehari sebelum kegiatan</li> </ol>
6. BIAYA/TARIF	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Hall Krayan (uk. 48 x 14 m) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Half day : Rp 6.000.000,-</li> <li>• Full day : Rp 12.000.000,-</li> </ul> </li> <li>2. Meeting Room two site ( uk. 18 x 10 m) <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ R.Rapat Lumbis <ul style="list-style-type: none"> <li>• Half day : Rp 1.750.000,-</li> <li>• Full day : Rp 2.250.000,-</li> </ul> </li> <li>➤ R. Rapat Seimenggaris <ul style="list-style-type: none"> <li>• Half day : Rp 1.750.000,-</li> <li>• Full day : Rp 2.250.000,-</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. Ruang VIP Sebatik ( uk. 6 x 10 m) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Half day : Rp 1.000.000,-</li> <li>• Full day : Rp 2.000.000,-</li> </ul> </li> </ol>
7. PRODUK LAYANAN	:	Layanan Penyewaan Gedung/Ruang rapat Convention Hall Badan Penghubung Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara
8. PENGELOLA PENGADUAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Badan Penghubung, Jln. Reformasi Aki Balak RT 11 Kelurahan Karang Harapan, Kec. Tarakan Barat, Persemaian</li> <li>2. Email : <a href="mailto:Kanhubkaltara@gmail.com">Kanhubkaltara@gmail.com</a></li> </ol>



		<a href="mailto:kaltarabanhub@gmail.com">kaltarabanhub@gmail.com</a> 3. Facebook : Banhub Kalimantan Utara 4. Instagram : banhubkaltara 5. Website : SP4N LAPOR ( <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> )
9. SARANA DAN PRASARANA DAN/ ATAU FASILITAS	:	1. Administrasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Printer</li> <li>• ATK</li> <li>• Form Penyewaan</li> </ul> 2. Sarpras Gedung/ruangan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kursi Chitose</li> <li>• Meja Bundar</li> <li>• Sound system</li> <li>• LCD Projector</li> <li>• Podium Akrilik</li> </ul>
10. KOMPETENSI PELAKSANA	:	1. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Fasilitas Sewa gedung/ruang rapat 2. Mampu memeriksa kelengkapan dokumen 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memiliki etika pelayanan yang baik
11. PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Atasan Langsung 2. Pejabat Pengendalian Gratifikasi 3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)
12. JUMLAH PELAKSANA	:	4 (empat) Orang
13. JAMINAN PELAYANAN	:	1. Petugas pelayanan yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang profesional dan informatif 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.
14. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	Menggunakan Surat Tanda Pembayaran atau dokumen yang dicetak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan di cap stempel pada waktu penerimaan pembayaran oleh bendahara penerimaan
15. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kasubbag / Kasubbid dan staff minimal 2 (dua) kali dalam sebulan 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun 3. Secara berkala dilaporkan kepada Atasan setiap bulan

### 3. PELAYANAN FASILITASI ANTAR JEMPUT PEJABAT DI TARAKAN DAN JAKARTA

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Utara
1. JENIS PELAYANAN	:	Fasilitasi Antar Jemput Pejabat
2. DASAR HUKUM	:	1. Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Utara Nomor 21 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah 2. Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 3. Undang-Undang RI Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara
3. PERSYARATAN	:	1. Surat Permohonan Fasilitas Kendaraan 2. Surat Perintah Tugas
4. PROSEDUR	:	1. Kasubbag tata Usaha menerima surat masuk dari pejabat yang bertugas di Jakarta atau giat di Tarakan untuk di agenda, diberi lembar disposisi lalu diserahkan kepada Pimpinan 2. Kepala Badan mempelajari dan memberi disposisi

		<p>kepada Kasubbid Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kasubbid Pelayanan menerima perintah dan menyiapkan kendaraan/mobil, supir, BBM dan memberi perintah kepada supir untuk bertugas</li> <li>4. Supir melaksanakan perintah dan bertugas menjemput dan mengantarkan tamu yang bertugas baik di Jakarta/Tarakan</li> <li>5. Supir melaporkan kepada Kasubbid Pelayanan setelah selesai bertugas dengan menyerahkan surat yang ditandatangani oleh tamu yang dijemput/diantar</li> <li>6. Pelaksanaan dan pengisian kuesioner kepuasan masyarakat</li> </ol>
5. WAKTU PELAYANAN	:	Tentatif (menyesuaikan permintaan Pejabat)
6. BIAYA/TARIF	:	Rp 0 (GRATIS)
7. PRODUK PELAYANAN	:	Pelayanan fasilitasi antar jemput Pejabat di Jakarta dan Tarakan
8. PENGELOLA PENGADUAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara Jln. Kramat II No. 29-30, Kwitang, Senen, Jakarta Pusat</li> <li>2. Badan Penghubung, Jln. Reformasi Aki Balak RT 11 Kelurahan Karang Harapan, Kec. Tarakan Barat, Persemaian</li> <li>3. Email : <a href="mailto:Kanhubkaltara@gmail.com">Kanhubkaltara@gmail.com</a> <a href="mailto:kaltarabanhub@gmail.com">kaltarabanhub@gmail.com</a></li> <li>4. Facebook : Banhub Kalimantan Utara</li> <li>5. Instagram : banhubkaltara</li> <li>6. Website : SP4N LAPOR (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol>
9. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ ATAU FASILITAS	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Kendaraan Dinas</li> <li>5. BBM</li> <li>6. SPT</li> </ol>
10. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Fasilitasi Antar Jemput Pejabat</li> <li>2. Memahami tugas dan fungsi Jabatan</li> <li>3. Mampu memeriksa kelengkapan dokumen</li> <li>4. Mampu mengoperasikan kendaraan</li> <li>5. Memiliki SIM (B)</li> <li>6. Memahami rute Ibukota Jakarta dan rute kota Tarakan</li> <li>7. Memiliki etika Pelayanan yang baik, berkomunikasi secara baik</li> </ol>
11. PENGAWASAN INTERNAL	:	Atasan Langsung
12. JUMLAH PELAKSANA	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasubbid Pelayanan</li> <li>2. Driver</li> </ol>
13. JAMINAN PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang profesional dan informatif</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>
14. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan antar jemput dapat terlayani sampai tujuan dengan pulang kembali sesuai perintah</li> <li>2. Mengupayakan keamanan dan keselamatan berkendara</li> </ol>
15. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Monitoring dan evaluasi setiap selesai penggunaan kendaraan dinas

#### 4. PELAYANAN FASILITASI KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN TAMU DI RUANG TUNGGU VIP ROOM BANDARA JUWATA TARAKAN



NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Badan Penghubung Provinsi Kalimantan Utara
1. JENIS PELAYANAN	:	Fasilitasi Keberangkatan dan Kedatangan Tamu di Ruang Tunggu VIP Room Bandara Juwata Tarakan
2. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Utara Nomor 21 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah</li> <li>2. Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan</li> <li>3. Undang-Undang RI Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara</li> <li>4. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 188.44/K.805/2022 tentang Pedoman Pengelolaan dan Penggunaan Very Important Person Bandara Juwata Tarakan</li> </ol>
3. PERSYARATAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Fasilitasi Ruang Tunggu</li> <li>2. Pihak Lain yang berhubungan untuk kepentingan Daerah</li> </ol>
4. PROSEDUR	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasubbid Pelayanan menerima surat masuk dari pemohon / tamu yang akan memakai ruangan tunggu VIP Room Bandara lalu diserahkan kepada Pimpinan</li> <li>2. Kepala Badan mempelajari dan memberi disposisi kepada Kasubbid Pelayanan</li> <li>3. Kasubbid Pelayanan menerima perintah dan memberikan arahan kepada koordinator pelaksana dan staff di VIP Room</li> <li>4. Staff pelayanan mendata tamu sesuai dengan surat masuk yang sudah diberi disposisi Kaban</li> <li>5. Staff Tata Usaha untuk membuat bukti bayar pelunasan</li> <li>6. Pemohon/tamu melunasi pembayaran ke Bendahara penerimaan</li> <li>7. Pengisian Kuesioner kepuasan Masyarakat</li> </ol>
5. WAKTU PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tentatif (menyesuaikan surat permohonan tamu)</li> <li>- Layanan Administrasi : 8 Menit</li> </ul>
6. BIAYA/TARIF	:	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Tamu yang hanya Lewat</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanpa jamuan makan dan minum Rp125.000,-</li> </ul> </li> <li><b>2. Tamu yang lewat dan menunggu di ruang VIP Luar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanpa jamuan makan dan minum Rp 200.000,-</li> <li>• Dengan jamuan makan dan minum (Kopi, Teh dan Snack) Rp 350.000,- (Maksimal untuk 5 orang)</li> </ul> </li> <li><b>3. Tamu yang lewat dan menunggu di ruang VVIP Dalam</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanpa jamuan makan dan minum Rp 250.000,-</li> <li>• Dengan jamuan makan dan minum (Kopi, Teh dan Snack) RP 500.000,- (Maksimal untuk 5 orang)</li> </ul> </li> </ol>
7. PRODUK PELAYANAN	:	Pelayanan fasilitasi Kedatangan dan Keberangkatan Tamu di Ruang Tunggu VIP Room Bandara Juwata Tarakan
8. PENGELOLA PENGADUAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara Jln. Kramat II No. 29-30, Kwitang, Senen, Jakarta Pusat</li> <li>2. Badan Penghubung, Jln. Reformasi Aki Balak RT 11 Kelurahan Karang Harapan, Kec. Tarakan Barat, Persemaian</li> <li>3. Email : <a href="mailto:kanhubkaltara@gmail.com">kanhubkaltara@gmail.com</a> <a href="mailto:kaltarabanhub@gmail.com">kaltarabanhub@gmail.com</a></li> <li>4. Facebook : Banhub Kalimantan Utara</li> <li>5. Instagram : banhubkaltara</li> <li>6. Website : SP4N LAPOR (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ol>
9. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ ATAU FASILITAS	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Snack Ringan</li> <li>5. Minuman</li> </ol>

10. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan</li> <li>2. Memahami tugas dan fungsi Jabatan</li> <li>3. Mampu memeriksa kelengkapan dokumen</li> <li>4. Memiliki etika Pelayanan yang baik, berkomunikasi secara baik</li> </ol>
11. PENGAWASAN INTERNAL	:	Atasan Langsung
12. JUMLAH PELAKSANA	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasubbid Pelayanan</li> <li>2. Staff Pranata Jamuan</li> </ol>
13. JAMINAN PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang profesional dan informatif</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>
14. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan Tanda Bukti Pembayaran atau dokumen yang di cetak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dicap stempel pada waktu menerima pembayaran oleh Bendahara Penerimaan</li> <li>2. Melampirkan buku tamu sebagai bukti telah di fasilitasi dan persetujuan tamu sesuai permohonan dan disampaikan sebagai laporan</li> </ol>
15. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kasubbag / Kasubbid dan staff minimal 2 (dua) kali dalam sebulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Secara berkala dilaporkan kepada Atasan setiap minggu</li> </ol>