



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN**

Jalan Agatis Gedung PUPR Lantai 4 Tanjung Selor, Kode Pos 77212
Email : bappedakaltara@gmail.com Website: www.bappedalitbang.kaltaraprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH DAN
PENELITIAN PENGEMBANGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Nomor : 000.8.3.2/ 210/SP/BAPP-LIT

TENTANG

PENETAPAN STANDART PELAYANAN (SP)
PADA BAPPEDA DAN LITBANG PROVINSI KALIMANTAN UTARA TAHUN 2024

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH DAN PENELITIAN
PENGEMBANGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menetapkan Standart Pelayanan ;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian Pengembangan Provinsi Kalimantan Utara perlu disusun Standart Pelayanan (SP) ;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian Pengembangan tentang Standart Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian Pengembangan Provinsi Kalimantan Utara.
- 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 Tanggal 16 November 2012 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5363);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Nomor 5357) .
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 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) ;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan ;
 6. Peraturan Gubernur Nomor 22 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Undang-undang Daerah Provinsi Kalimantan Utara ;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- PERTAMA** : Standart Pelayanan Publik (SPP) pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian Pengembangan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Standart pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian Pengembangan meliputi ruang lingkup pelayanan Jasa dan Administrasi.
- KETIGA** : Standart Pelayanan (SP) sebagaimana terlampir dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjung Selor
Pada tanggal 4 Maret 2024



Plt. Kepala Badan,

Bertius, S.Hut

Revisi Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19720206 199301 1 001

Lampiran : Keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian Pengembangan
Nomor : 000.8.3.2/ 210 /SPP/BAPP-LIT
Tanggal : 4 Maret 2024

STANDART PELAYANAN (SP)
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH DAN PENELITIAN
PENGEMBANGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

A. PENDAHULUAN

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian Pengembangan Provinsi Kalimantan Utara mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perencanaan pembangunan dan di bidang penelitian dan pengembangan. Untuk menciptakan komitmen dan konsistensi dalam melaksanakan pembangunan daerah yang sesuai dengan Visi Dalam proses penyelenggaraan manajemen pembangunan yang sejalan dengan prinsip demokrasi (Good Governance) maka diperlukan proses penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab, sesuai Visi Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara yaitu

“ Terwujudnya Provinsi Kalimantan Utara Yang Berubah, Maju dan Sejahtera “

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 18 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara dalam melaksanakan tugasnya terdiri dari unsur :

1. Kepala Badan
2. Sekretaris terdiri dari Sub Bidang Umum dan Kepegawaian dan Sub Bidang Keuangan
3. Bidang Prasarana dan Pengembangan Wilayah
4. Bidang Pengkajian Perencanaan Daerah dan Pengendalian Pembangunan
5. Bidang Perekonomian dan Sumber Daya Alam
6. Bidang Sosial, Budaya dan Pemerintahan

B. VISI DAN MISI PELAYANAN

Visi Pelayanan

“ Terwujudnya Bappeda & Litbang Provinsi Kalimantan Utara Yang Terdepan Dalam Pelaksanaan Pengelolaan Perencanaan Pembangunan Serta Penelitian dan Pengembangan Secara Optimal Terpadu”

Misi Pelayanan :

1. Meningkatkan Pelayanan Informasi Yang Berkualitas, Terpercaya dan Dapat Dipertanggungjawabkan Melalui Ketersediaan Sarana Sistem Informasi.
2. Pengembangan Sistem Layanan Informasi Berbasis Teknologi Sebagai Penunjang Penyusunan Produk – Produk Perencanaan.
3. Meningkatkan dan Mengembangkan Sumber Daya Manusia di Bidang Pelayanan Informasi.
4. Pelayanan Administrasi Yang Cepat dan Tepat.

C. STANDART PELAYANAN

Terdapat 8 (delapan) jenis pelayanan pada Bappeda & Litbang Provinsi Kalimantan Utara, yaitu :

1. Pelayanan Tamu
2. Pelayanan Pengaduan Masyarakat
3. Pelayanan Peminjaman Ruang Rapat
4. Pelayanan Konsultasi/Koordinasi
5. Pelayanan Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD)
6. Penyusunan Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD)
7. Pelayanan Data dan Informasi Secara Langsung
8. Pelayanan Data dan Informasi Secara Tidak Langsung

Dalam memberikan pelayanan, Bappeda dan Litbang Provinsi Kalimantan Utara menetapkan dan menerapkan komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi 2 (dua) bagian, yaitu :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) , meliputi :

- 1) Persyaratan

Persyaratan merupakan salah satu prosedur yang harus dipenuhi sebelum mengajukan permohonan konsultasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Proses pelayanan, harus tetap mengikuti prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi, dan akuntabilitas, mudah dipenuhi, diikuti tidak memberatkan serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

3) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya / Tarif

Biaya / tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritikan, saran/usulan dari masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Masukan masyarakat sangat penting untuk dikelola secara proporsional sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan kedepan.

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) , meliputi :

1) Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

2) Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan.

3) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

4) Pengawasan Internal

Pengawasan internal adalah system pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal adalah pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan.

5) Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

6) Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

8) Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Jenis standar pelayanan pada Bappeda & Litbang Provinsi Kalimantan Utara

yaitu :

A. PELAYANAN TAMU

A.	Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Tamu datang berpakaian sopan
2.	Sistem , mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu datang. 2. Petugas jaga mempersilahkan tamu duduk diruang tunggu dan mengisi buku tamu. 3. Melaporkan kedatangan tamu kepada Kasubbag Umum dan Kepegawaian. 4. Kasubbag Umum dan Kepegawaian memberikan arahan kepada petugas jaga untuk menyampaikan kepada pejabat yang ingin ditemui, jika berkenan tamu dipersilahkan menemui pejabat/ASN sesuai keperluan. Jika tidak petugas jaga menyampaikan secara ramah. 5. Mengantar tamu menemui pejabat/ASN sesuai keperluan. 6. Selesai tamu diterima. 7. Tamu pulang.
3.	Jangka waktu pelayanan	35 menit
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Tamu diterima / ditolak
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Telepone : 081352766484</p> <p>pengaduan : Kotak saran, email, kotak pengaduan</p> <p>Tatap muka : Informasi dan Pengaduan langsung</p> <p>Email Bappeda dan Litbang Provinsi Kalimantan Utara</p> <p>bappedakaltara@gmail.com</p> <p>Pengaduan/saran yang masuk akan ditampung dan akan diproses sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku</p>

B.	Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar hukum	Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Kotak Pengaduan, Buku Tamu, Meja, Kursi dan Alat tulis kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	Mampu berkomunikasi dengan baik
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bappeda dan Litbang Prov. Kaltara
11.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Komitmen untuk menerapkan maklumat pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelaksanaan kegiatan/layanan akan dilakukan oleh Kepala Bappeda & Litbang secara internal dan berkala. 2. Evaluasi dilakukan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

B. PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A.	Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pengaduan melalui surat
2.	Sistem , mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor menyampaikan surat pengaduan melalui kotak surat pengaduan yang telah disediakan. 2. Anggota sekretariat Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat mencatat surat pengaduan kedalam agenda/buku pengaduan. 3. Anggota sekretariat Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat meneruskan surat pengaduan kepada Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat. 4. Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat menyiapkan bahan jawaban dan meneruskan surat jawaban kepada sekretariat Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat. 5. Sekretariat Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat mengirim surat balasan kepada pelapor.
3.	Jangka waktu pelayanan	2 x 24 jam
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Jawaban pengaduan melalui surat

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Telepone : 081352766484 pengaduan : Kotak saran, email, kotak pengaduan Tatap muka : Informasi dan Pengaduan langsung Email Bappeda dan Litbang Provinsi Kalimantan Utara bappedakaltara@gmail.com Pengaduan/saran yang masuk akan ditampung dan akan diproses sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku
----	---	---

B.	Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik - Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Kotak Pengaduan, Handphone, Meja, Kursi dan Alat tulis kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	Mampu berkomunikasi dengan baik
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bappeda dan Litbang
11.	Jumlah Pelaksana	12 (dua belas) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Identitas pelapor dirahasiakan - Komitmen untuk menerapkan maklumat pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelaksanaan kegiatan/layanan akan dilakukan oleh Kepala Bappeda & Litbang secara internal dan berkala. 2. Evaluasi dilakukan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

C. PELAYANAN PEMINJAMAN RUANG RAPAT

A. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon menyampaikan surat permohonan minimal 3 (tiga) hari sebelum acara.
2.	Sistem , mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan. 2. Pengadministrasi umum mendaftarkan surat peminjaman dan meneruskan surat kepada Kepala Bappeda & Litbang. 3. Surat peminjaman diteruskan ke Sekretaris Bappeda & Litbang untuk ditindaklanjuti. 4. Kasubbag umum & Kepegawaian memproses surat jawaban. 5. Pramu bakti menyiapkan ruang rapat sesuai jadwal.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Jawaban surat permohonan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Telepone : 081352766484 pengaduan : Kotak saran, email, kotak pengaduan</p> <p>Tatap muka : Informasi dan Pengaduan langsung Email Bappeda dan Litbang Provinsi Kalimantan Utara bappedakaltara@gmail.com</p> <p>Pengaduan/saran yang masuk akan ditampung dan akan diproses sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku</p>

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar hukum	- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Kotak Pengaduan, Handphone, Meja, Kursi dan Alat tulis kantor,
9.	Kompetensi Pelaksana	Mampu berkomunikasi dengan baik
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bappeda dan Litbang
11.	Jumlah Pelaksana	12 (dua belas) orang.
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Komitmen untuk menerapkan maklumat pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelaksanaan kegiatan/layanan akan dilakukan oleh Kepala Bappeda & Litbang secara internal dan berkala. 2. Evaluasi dilakukan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

D. PELAYANAN KONSULTASI/KOORDINASI

A.	Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Instansi Pemerintah</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada syarat khusus <p>Pelajar / Mahasiswa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan - Surat Keterangan dari sekolah - Rekomendasi dari Kantor Kesbangpol - Melampirkan salinan dan menunjukkan kartu pelajar/ mahasiswa yang masih berlaku <p>Masyarakat Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan dari lembaga yang berwenang - Menunjukkan kartu identitas yang masih berlaku <p>Pemohon menyampaikan surat permohonan minimal 2 (dua) hari sebelum konsultasi/koordinasi</p>
2.	Sistem , mekanisme, dan prosedur	<p>Melalui Surat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan persyaratan. 2. Surat diregister oleh pengadministrasi umum, dan disampaikan kepada Kepala Bappeda dan Litbang. 3. Kepala Bappeda dan Litbang mendisposisi surat kepada pejabat yang ditunjuk. 4. Pejabat/Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas pelayanan konsultasi/koordinasi kepada pengguna layanan. <p>Datang Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan persyaratan. 2. Pengguna layanan menyampaikan tujuan konsultasi kepada petugas jaga. 3. Petugas jaga melaporkan tujuan konsultasi/koordinasi pemohon kepada Kasubbag Umum dan Kepegawaian. 4. Petugas jaga mengarahkan pengguna layanan kepada petugas/pejabat terkait, sesuai arahan dari Kasubbag Umum dan Kepegawaian. 5. Petugas/pejabat terkait memberikan pelayanan konsultasi/koordinasi sesuai tujuan konsultasi/koordinasi.

3.	Jangka waktu pelayanan	60 menit
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Informasi, saran, masukan, pertimbangan atau rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan/dikoordinasikan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Telephone : 081352766484 Pengaduan : Kotak saran, email, kotak pengaduan Tatap muka : Informasi dan pengaduan langsung Email Bappeda dan Litbang Provinsi Kalimantan Utara bappedakaltara@gmail.com Pengaduan/saran yang masuk akan ditampung dan akan diproses sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku

<i>B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</i>		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar hukum	- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Meja, Kursi, bahan yang dikonsultasikan/dikoordinasikan dan Alat tulis kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	Memahami peraturan terkait bahan yang dikonsultasikan/dikoordinasikan.
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bappeda dan Litbang
11.	Jumlah Pelaksana	18 (delapan belas) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang ramah dan sesuai standar pelayanan .
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi pelaksanaan kegiatan/layanan akan dilakukan oleh Kepala Bappeda & Litbang secara internal dan berkala. 2. Evaluasi dilakukan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

E. PENYUSUNAN RENCANA KERJA PEMERINTAH DAERAH (RKPD)

A.	Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Permendagri Nomor 81 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan RKPD Tahun 2023. - Realisasi Keuangan Daerah
2.	Sistem , mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana pada Subbid P2DPP menyiapkan data dan bahan RKPD sebagai bahan persiapan penyusunan. 2. Kasubbid P2DPP menyusun agenda kerja Tim penyusun RKPD dan menyusun draft awal RKPD untuk dibahas bersama Tim Penyusun RKPD. 3. Tim penyusun RKPD melakukan pembahasan Rancangan awal dan Rancangan RKPD dengan melibatkan SKPD terkait. 4. Kasubid P2DPP dan Panitia melaksanakan Rakor OPD. 5. Kasubid P2DPP dan Panitia melaksanakan Musrenbang RKPD. 6. Tim penyusun RKPD melakukan perumusan rancangan akhir RKPD berdasarkan hasil Musrenbang. 7. Kepala Bappeda dan Litbang memeriksa dokumen Rancangan Akhir, Jika tidak setuju dokumen dikembalikan ke Tim Penyusun, jika setuju dokumen di paraf dan disampaikan ke Gubernur. 8. Gubernur melakukan penetapan RKPD. 9. Kasubbid P2DPP memperbanyak Dokumen RKPD dikirim keseluruh OPD dan DPRD Provinsi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 bulan
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Dokumen RKPD
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Telepone : 081352766484</p> <p>pengaduan : Kotak saran, email, kotak pengaduan</p> <p>Tatap muka : Informasi dan pengaduan langsung</p> <p>Email Bappeda dan Litbang Provinsi Kalimantan Utara</p> <p>bappedakaltara@gmail.com</p> <p>Pengaduan/saran yang masuk akan ditampung dan akan diproses sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku</p>

B.	<i>Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</i>	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar hukum	- Permendagri Nomor 81 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan RKPD Tahun 2023.
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Meja, Kursi, bahan penyusunan RKPD dan Alat tulis kantor dan internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	Memahami peraturan terkait Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) yang dikonsultasikan.
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bappeda dan Litbang
11.	Jumlah Pelaksana	18 (delapan belas) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Keakuratan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelaksanaan kegiatan/layanan akan dilakukan oleh Kepala Bappeda & Litbang secara internal dan berkala. 2. Evaluasi dilakukan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

F. PENYUSUNAN DOKUMEN RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH DAERAH (RPJMD)

A.	<i>Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)</i>	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah.
2.	Sistem , mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana pada Subbid P2DPP menyiapkan data dan bahan penyusun RPJMD. 2. Kasubbid P2DPP mengadakan rapat persiapan dengan tim koordinasi. 3. Tim koordinasi RPJMD melakukan pembahasan mengenai jadwal penyusunan RPJMD serta sistematika pembahasan RPJMD. 4. Tim mengkoordinasikan jadwal penyusunan RPJMD kepada Kepala Bappeda Litbang. 5. Tim penyusun RPJMD menyusun rancangan awal RPJMD. 6. Semua OPD menyusun rancangan Renstra. 7. Tim penyusun RPJMD menyusun rancangan RPJMD. 8. Tim penyusun RPJMD melaksanakan Musrenbang RPJMD. 9. Tim penyusun RPJMD melakukan perumusan Rancangan Akhir RPJMD. 10. Melakukan konsultasi Rancangan Akhir RPJMD dengan Mendagri. 11. Melakukan pembahasan dan penetapan Perda RPJMD dengan DPRD.
3.	Jangka waktu pelayanan	6 bulan
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Dokumen RPJMD dan Perda RPJMD
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Telepone : 081352766484</p> <p>pengaduan : Kotak saran, email, kotak pengaduan</p> <p>Tatap muka : Informasi dan pengaduan langsung</p> <p>Email Bappeda dan Litbang Provinsi Kalimantan Utara</p> <p>bappedakaltara@gmail.com</p> <p>Pengaduan/saran yang masuk akan ditampung dan akan diproses sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku</p>

B.	<i>Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</i>	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar hukum	- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah.
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Meja, Kursi, bahan penyusunan RPJMD dan Alat tulis kantor dan internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	Memahami peraturan terkait Penyusunan Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) yang diinginkan
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bappeda dan Litbang
11.	Jumlah Pelaksana	18 (delapan belas) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Keakuratan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelaksanaan kegiatan/layanan akan dilakukan oleh Kepala Bappeda & Litbang secara internal dan berkala. 2. Evaluasi dilakukan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

F. PELAYANAN DATA DAN INFORMASI SECARA LANGSUNG

A.	Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat Tugas, Surat Permintaan Data dan Informasi, Disposisi
2.	Sistem , mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon data dan informasi datang secara langsung ke kantor. 2. Petugas jaga menerima pemohon secara langsung. 3. Pemohon mengisi form kebutuhan data dan informasi. 4. Petugas jaga menyampaikan form kepada Kasubbag Umum dan Kepegawai. 5. Kasubbag Umum dan Kepegawaian/staf bagian Umum dan Kepegawaian menyampaikan form tersebut kepada Kepala Bappeda & Litbang atau Administrator untuk di berikan tanggapan atau dispo. 6. Kasubbag Umum dan Kepegawaian/Staf Bagian Umum dan Kepegawaian menyampaikan disposisi kepada tujuan disposisi. 7. Petugas yang ditunjuk sesuai disposisi menelaah kebutuhan data dan informasi dari pemohon. 8. Petugas memeriksa hasil verifikasi kebutuhan data dan informasi. 9. Menyampaikan data dan informasi sesuai kebutuhan pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Data dan Informasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Telepone : 081352766484</p> <p>pengaduan : Kotak saran, email, kotak pengaduan</p> <p>Tatap muka : Informasi dan pengaduan langsung</p> <p>Email Bappeda dan Litbang Provinsi Kalimantan Utara</p> <p>bappedakaltara@gmail.com</p> <p>Pengaduan/saran yang masuk akan ditampung dan akan diproses sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku</p>

B.	<i>Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</i>	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar hukum	- SOP Pelayanan Data dan Informasi secara langsung.
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Komputer dan Printer, data – data, buku.
9.	Kompetensi Pelaksana	- Mampu berkomunikasi dengan baik. - Memahami SOP Pelayanan.
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bappeda dan Litbang
11.	Jumlah Pelaksana	50 (lima puluh) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Keakuratan data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi pelaksanaan kegiatan/layanan akan dilakukan oleh Kepala Bappeda & Litbang secara internal dan berkala. 2. Evaluasi dilakukan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

G. PELAYANAN DATA DAN INFORMASI SECARA TIDAK LANGSUNG

A.	Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat Tugas, Surat Permintaan Data dan Informasi, Disposisi
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengadministrasi Umum menerima surat disposisi permohonan data dan informasi. 2. Pengadministrasi Umum menyampaikan surat permintaan data sesuai disposisi atasan. 3. Penerima disposisi / kabid menindaklanjuti surat permohonan. 4. Kabid yang ditunjuk menyiapkan data sesuai surat permintaan. 5. Kabid yang ditunjuk menyampaikan data/surat balasan ke Umpeg untuk diproses surat balasan. 6. Umpeg menyampaikan surat balasan sesuai asal surat permohonan.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Data dan Informasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Telepone : 081352766484 pengaduan : Kotak saran, email, kotak pengaduan Tatap muka : Informasi dan pengaduan langsung Email Bappeda dan Litbang Provinsi Kalimantan Utara bappedakaltara@gmail.com Pengaduan/saran yang masuk akan ditampung dan akan diproses sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku

B.	<i>Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)</i>	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar hukum	- SOP Pelayanan Data dan Informasi secara tidak langsung.
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Komputer dan Printer, data – data, buku.
9.	Kompetensi Pelaksana	- Mampu berkomunikasi dengan baik. - Memahami SOP Pelayanan.
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bappeda dan Litbang
11.	Jumlah Pelaksana	50 (lima puluh) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Keakuratan data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi pelaksanaan kegiatan/layanan akan dilakukan oleh Kepala Bappeda & Litbang secara internal dan berkala. 2. Evaluasi dilakukan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)


 Kepala Badan,
 B. Hut
 Kepala Tingkat I (IV/b)
 INP. 19720206 199301 1 001