



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Jend. Ahmad Yani - Komplek Kantor Gubernur Kalimantan Barat
Telp. (0561) 736351, Fax : (0561) 767242 email. kesbangpol@kalbarprov.go.id

PONTIANAK

Kode Pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR: 99 TAHUN 2021

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

- 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 Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
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 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 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 Nomor 5357);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
 8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
 9. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
 10. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9);
 11. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
 12. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 68 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk/jenis pelayanan :
- a. Konsultasi
 - b. Data/Informasi/Laporan
 - c. Audiensi Instansi Pemerintah Daerah dan Lembaga
 - d. Pelayanan Pendaftaran Organisasi Masyarakat
- 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 keputusan ini dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Pontianak
Pada tanggal : 13 Januari 2021

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



Drs. HERMANUS, M.Si

Pembina Utama Madya

NIP. 19700313 199010 1 001

LAMPIRAN :

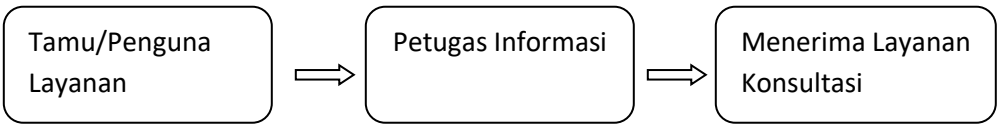
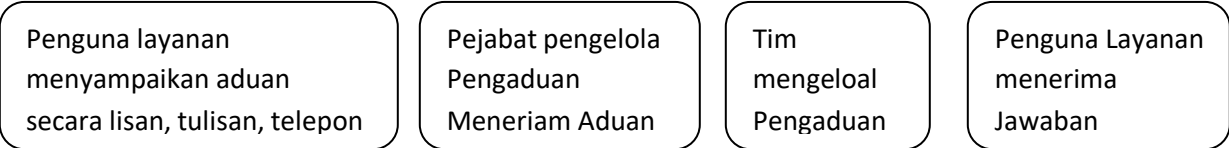
KEPUTUSAN KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR: 99 TAHUN 2020

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Standar Pelayanan Konsultasi

Service delivery

1	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas yang ingin di konsultasikan c. Menggunakan tanda pengenalan/identitas
2	Sistem mekanisme dan prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Konsultasi] </pre> <p>Prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Tamu/pengguna layanan menuju petugas informasi 2. Menyampaikan keperluan mengisi buku tamu/dan formulir permohonan informasi 3. Menyampaikan dokumen/berkas yang ingin di konsultasikan 4. Menerima pelayanan konsultasi
3	Jangka waktu penyelesaian
	Paling lama 3 (tiga) hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Konsultasi terkait kelembagaan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan dengan : <ul style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan (Kasubbag Umum dan Aparatur) 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan atau melalui surat dengan alamat: Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat Jln Ahmad Yani Komplek Kantor Gubernur 3. HP/WA 0815 2267 2924 4. Telepon (0561) 736351 5. Faximile (0561)767242 6. Email kesbangpol@kalbarprov.go.id 7. Website Kesbangpol.kalbarprov.go.id 8. Instagram Kesbangpol_kalbarprov 9. Online melalui SP4N Lapor (www.lapor.go.id) b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara lisan, tulisan, telepon] --> B[Pejabat pengelola Pengaduan Menerima Aduan] B --> C[Tim mengeloal Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima Jawaban] </pre>

c. Jangka waktu menyelesaikan pengaduan
1. Pegaduan 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

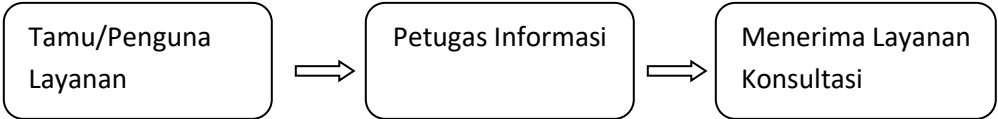
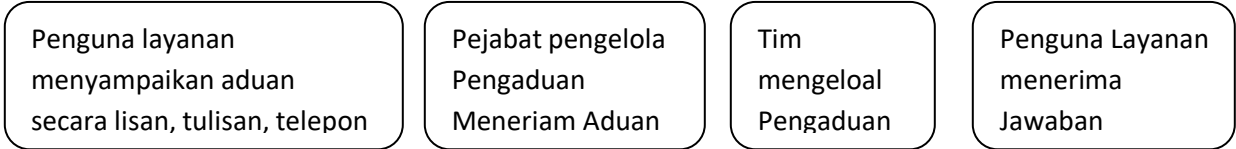
Manufakturing

1	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat nomor 8 tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 47 Tahun 2010 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Kesatuan bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat g. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat nomor 68 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi, serta tata kerja Badan kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi kalimantan Barat h. Peraturan gubernur nomor 102 tahun 2020 tentang kode etik pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat
2	Sarana dan Prasarana/ Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, b. Tempat parker, Toilet , Musholah c. Komputer dan wifi publik
3	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami standar operasional prosedur (SOP) tentang pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan peraturan perundang-undanga terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah,terbuka, adil, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
4	<i>Pengawasan Internal</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat pengendalian gratifikasi b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung c. Pejabat pengawas intern Pemerintah (APIP)
5	<i>Jumlah Pelaksana</i>
	26 (dua puluh enam) orang
6	<i>Jaminan Pelayanan</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan diberikan secara cepat tepat lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan, maka akan diberikan sanksi mulai dari teguran dan seterusnya berdasarkan jenis pelanggaran
7	<i>Jaminan Kemananan Keselamatan pelayanan</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat di pertanggung jawabkan b. Pelayanan dilaksanakan diruang kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai sarana dan prasarana yang berlaku
8	<i>Evaluasi Kinerja Pelaksana</i>

<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur b. Survey kepuasan masyarakat dilakukan sekali dalam satu tahun c. Evaluasi penerapan standar melayani ini dilakukan untuk perbaikan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik

2. Standar Pelayanan Data/Laporan/Informasi

Service Delivery

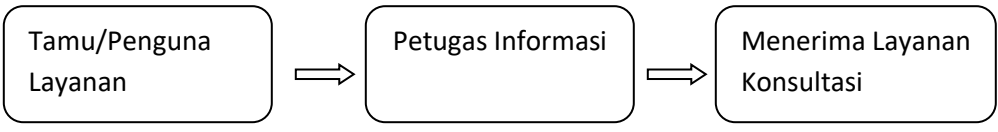
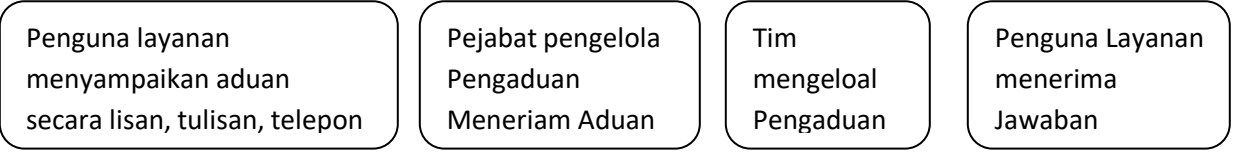
1	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas yang berkaitan dengan Data/Laporan/Informasi c. Menggunakan tanda pengenal/identitas
2	Sistem mekanisme dan prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Konsultasi] </pre> <p>Prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Tamu/pengguna layanan menuju petugas informasi 2. Menyampaikan keperluan mengisi buku tamu/dan formulir permohonan informasi 3. Menyampaikan dokumen/berkas yang ingin diokonsultasikan 4. Menerima pelayanan konsultasi
3	Jangka waktu penyelesaian
	Paling lama 3 (tiga) hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Data/Laporan/Informasi terkait Kelembagaan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan (Kasubbag Umum dan Aparatur) 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan atau melalui surat dengan alamat: Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat Jln Ahmad Yani Komplek Kantor Gubernur 3. HP/WA 0815 2267 2924 4. Telepon (0561) 736351 5. Faximile (0561)767242 6. Email kesbangpol@kalbarprov.go.id 7. Website Kesbangpol.kalbarprov.go.id 8. Instagram Kesbangpol_kalbarprov 9. Online melalui SP4N Lapor (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara lisan, tulisan, telepon] --> B[Pejabat pengelola Pengaduan Menerima Aduan] B --> C[Tim mengeloal Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima Jawaban] </pre> <p>c. Jangka waktu menyelesaikan pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pegaduan 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

Manufakturing

1	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat nomor 8 tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 47 Tahun 2010 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Kesatuan bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat g. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat nomor 68 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi, serta tata kerja Badan kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi kalimantan Barat h. Peraturan gubernur nomor 102 tahun 2020 tentang kode etik pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat
2	Sarana dan Prasarana/ Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, b. Tempat parker, Toilet , Musholah c. Komputer dan wifi publik
3	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami standar operasional prosedur (SOP) tentang pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan peraturan perundang-undanga terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah,terbuka, adil, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
4	<i>Pengawasan Internal</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat pengendalian gratifikasi b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung c. Pejabat pengawas intern Pemerintah (APIP)
5	<i>Jumlah Pelaksana</i>
	26 (dua puluh enam) orang
6	<i>Jaminan Pelayanan</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan diberikan secara cepat tepat lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan, maka akan diberikan sanksi mulai dari teguran dan seterusnya berdasarkan jenis pelanggaran
7	<i>Jaminan Kemananan Keselamatan pelayanan</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat di pertanggung jawabkan b. Pelayanan dilaksanakan diruang kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai sarana dan prasarana yang berlaku
8	<i>Evaluasi Kinerja Pelaksana</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur b. Survey kepuasan masyarakat dilakukan sekali dalam satu tahun c. Evaluasi penerapan standar melayani ini dilakukan untuk perbaikan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik

3. Standar Pelayanan Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga

Service Delivery

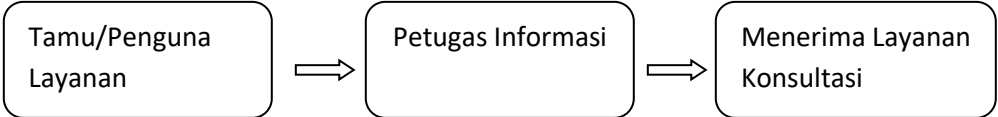
1	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas yang ingin di konsultasikan c. Menggunakan tanda pengenal/identitas
2	Sistem mekanisme dan prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Konsultasi] </pre> <p>Prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Tamu/pengguna layanan menuju petugas informasi 2. Menyampaikan keperluan mengisi buku tamu/dan formulir permohonan informasi 3. Menyampaikan dokumen/berkas yang ingin di konsultasikan 4. Menerima pelayanan konsultasi
3	Jangka waktu penyelesaian
	Paling Lama 3 (tiga) hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Audiensi terkait Kelembagaan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan (Kasubbag Umum dan Aparatur) 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan atau melalui surat dengan alamat: Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat Jln Ahmad Yani Komplek Kantor Gubernur 3. HP/WA 0815 2267 2924 4. Telepon (0561) 736351 5. Faximile (0561)767242 6. Email kesbangpol@kalbarprov.go.id 7. Website Kesbangpol.kalbarprov.go.id 8. Instagram Kesbangpol_kalbarprov 9. Online melalui SP4N Lapor (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara lisan, tulisan, telepon] --> B[Pejabat pengelola Pengaduan Menerima Aduan] B --> C[Tim mengeloal Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima Jawaban] </pre> <p>c. Jangka waktu menyelesaikan pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pegaduan 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

Manufakturing

1	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat nomor 8 tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 47 Tahun 2010 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Kesatuan bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat g. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat nomor 68 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi, serta tata kerja Badan kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat h. Peraturan gubernur nomor 102 tahun 2020 tentang kode etik pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat
2	Sarana dan Prasarana/ Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, b. Tempat parker, Toilet , Musholah c. Komputer dan wifi publik
3	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami standar operasional prosedur (SOP) tentang pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan peraturan perundang-undanga terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah,terbuka, adil, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
4	<i>Pengawasan Internal</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat pengendalian gratifikasi b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung c. Pejabat pengawas intern Pemerintah (APIP)
5	<i>Jumlah Pelaksana</i>
	26 (<i>dua puluh enam</i>) orang
6	<i>Jaminan Pelayanan</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan diberikan secara cepat tepat lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan, maka akan diberikan sanksi mulai dari teguran dan seterusnya berdasarkan jenis pelanggaran
7	<i>Jaminan Kemananan Keselamatan pelayanan</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat di pertanggung jawabkan b. Pelayanan dilaksanakan diruang kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai sarana dan prasarana yang berlaku
8	<i>Evaluasi Kinerja Pelaksana</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur b. Survey kepuasan masyarakat dilakukan sekali dalam satu tahun c. Evaluasi penerapan standar melayani ini dilakukan untuk perbaikan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik

4. Standar Pelayanan Pendaftaran dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi Masyarakat

Service Delivery

1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Tugas 2. Dokumen/berkas yang ingin di konsultasikan <ol style="list-style-type: none"> a. Akte Pendiri b. Ad/Art c. Susunan Pengurus d. Surat Keterangan Domisili e. Surat Keterangan tidak Afiliasi dengan Parpol f. Surat pernyataan tidak sedang sengketa dengan kepengunaan g. Surat Keterangan Terdaftar di Kemendagri 3. Menggunakan tanda pengenalan/identitas
2	Sistem mekanisme dan prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Konsultasi] </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu/pengguna layanan menuju petugas informasi 2. Menyampaikan keperluan mengisi buku tamu/dan formulir permohonan informasi 3. Menyampaikan dokumen/berkas yang ingin di konsultasikan 4. Menerima pelayanan konsultasi 5. Verifikasi Administrasi 6. Verifikasi Lapangan 7. Rekomendasi 8. Penerbitan SKT 9. System Aplikasi
3	Jangka waktu penyelesaian
	Paling Lama 3 (tiga) hari
4	Biaya (tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pendaftaran dan Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar Organisasi Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan dengan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan (Kasubbag Umum dan Aparatur) 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan atau melalui surat dengan alamat: Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat Jln Ahmad Yani Komplek Kantor Gubernur 3. HP/WA 0815 2267 2924 4. Telepon (0561) 736351 5. Faximile (0561)767242 6. Email kesbangpol@kalbarprov.go.id 7. Website Kesbangpol.kalbarprov.go.id 8. Instagram Kesbangpol_kalbarprov 9. Online melalui SP4N Lapor (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div data-bbox="162 2317 560 2460" style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px;"> Pengguna layanan menyampaikan aduan secara lisan, tulisan, telepon </div> <div data-bbox="584 2317 860 2460" style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px;"> Pejabat pengelola Pengaduan Menerima Aduan </div> <div data-bbox="893 2317 1096 2460" style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px;"> Tim mengeloal Pengaduan </div> <div data-bbox="1144 2317 1412 2460" style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px;"> Pengguna Layanan menerima Jawaban </div> </div>

c. Jangka waktu menyelesaikan pengaduan
1. Pegaduan 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat nomor 8 tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 47 Tahun 2010 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Kesatuan bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat g. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat nomor 68 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi, serta tata kerja Badan kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat h. Peraturan gubernur nomor 102 tahun 2020 tentang kode etik pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat
2	Sarana dan Prasarana/ Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, b. Tempat parker, Toilet , Musholah c. Komputer dan wifi publik
3	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami standar operasional prosedur (SOP) tentang pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan peraturan perundang-undanga terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah,terbuka, adil, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab
4	<i>Pengawasan Internal</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat pengendalian gratifikasi b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung c. Pejabat pengawas intern Pemerintah (APIP)
5	<i>Jumlah Pelaksana</i>
	26 (dua puluh enam) orang
6	<i>Jaminan Pelayanan</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan diberikan secara cepat tepat lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan, maka akan diberikan sanksi mulai dari teguran dan seterusnya berdasarkan jenis pelanggaran
7	<i>Jaminan Kemananan Keselamatan pelayanan</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat di pertanggung jawabkan b. Pelayanan dilaksanakan diruang kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai sarana dan prasarana yang berlaku
8	<i>Evaluasi Kinerja Pelaksana</i>
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur

- | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>b. Survey kepuasan masyarakat dilakukan sekali dalam satu tahun</p> <p>c. Evaluasi penerapan standar melayani ini dilakukan untuk perbaikan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Ditetapkan di : Pontianak

Pada tanggal : 13 Januari 2021

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



Drs. HERMANUS, M.Si

Pembina Utama Madya

NIP. 19700313 199010 1 001