



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Jl. Gusti Johan Idrus Nomor 12 Telp (0561) 732078 Fax (0561) 766144
Email bpsdm2@kalbarprov.go.id Website : <http://www.bpsdm.kalbarprov.go.id>
Pontianak

Kode Pos 78121

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR *132* TAHUN 2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
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;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan;
- 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 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106) sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2022 Tentang Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 69);
2. 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);
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 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. 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);
7. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 5, Noreg Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat: 5-71/2021);
8. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 137 Tahun 2021 Tentang Keudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 137);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan :
1. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Manajerial dan Fungsional;
 2. Pelatihan Penyelenggaraan Pelatihan Teknis;
 3. Pelayanan Fasilitasi Izin Penyelenggaraan Pelatihan;
 4. Pelayanan Fasilitasi Penyewaan Sarana dan Prasarana.
- 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 Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat.
- 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 Pontianak
Pada tanggal **25** Januari 2023

KEPALA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

A. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Manajerial dan Fungsional

Service Delivery

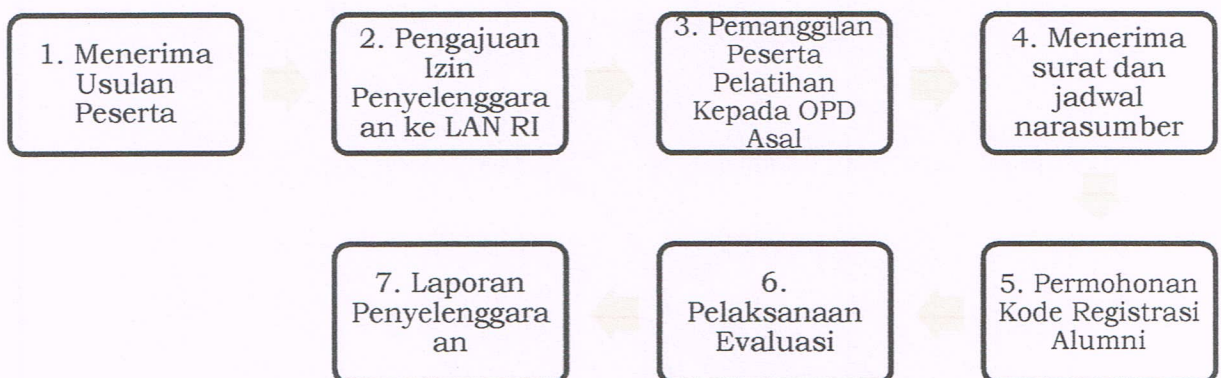
1. Persyaratan Pelatihan Manajerial

- a. Memenuhi persyaratan administratif sebagai peserta pelatihan;
- b. Keputusan tentang pengangkatan dalam jabatan terakhir bagi Pelatihan kepemimpinan atau keputusan pengangkatan sebagai CPNS atau PPPK bagi Pelatihan Dasar CPNS dan Orientasi PPPK;
- c. Pernyataan melaksanakan tugas dari PPK Instansi Pemerintah asal Peserta;
- d. Pas Foto berwarna ukuran 4x6, mengenakan PDH/kemeja putih lengan panjang berdasi/syal (bagi wanita), menggunakan papan nama dan lambang korpri;
- e. keterangan sehat dari dokter pemerintah;
- f. penugasan dari PPK Instansi Pemerintah asal Peserta; pernyataan kesediaan menginap di asrama dan melaksanakan semua ketentuan yang berlaku selama pelatihan; dan
- g. Ketentuan persyaratan lain yang telah diatur berdasarkan peraturan masing-masing pelatihan.

2. Persyaratan Pelatihan Fungsional

- a. ASN Pemprov Kalbar dan Pemprov Kabupaten/kota di Kalbar yang akan dan telah menduduki jabatan fungsional;
- b. Memenuhi persyaratan administratif sebagai peserta pelatihan;
- c. pernyataan melaksanakan tugas dari PPK Instansi Pemerintah asal Peserta;
- d. penugasan dari PPK Instansi Pemerintah asal Peserta;
- e. Ketentuan persyaratan lain yang telah diatur berdasarkan peraturan masing-masing pelatihan.

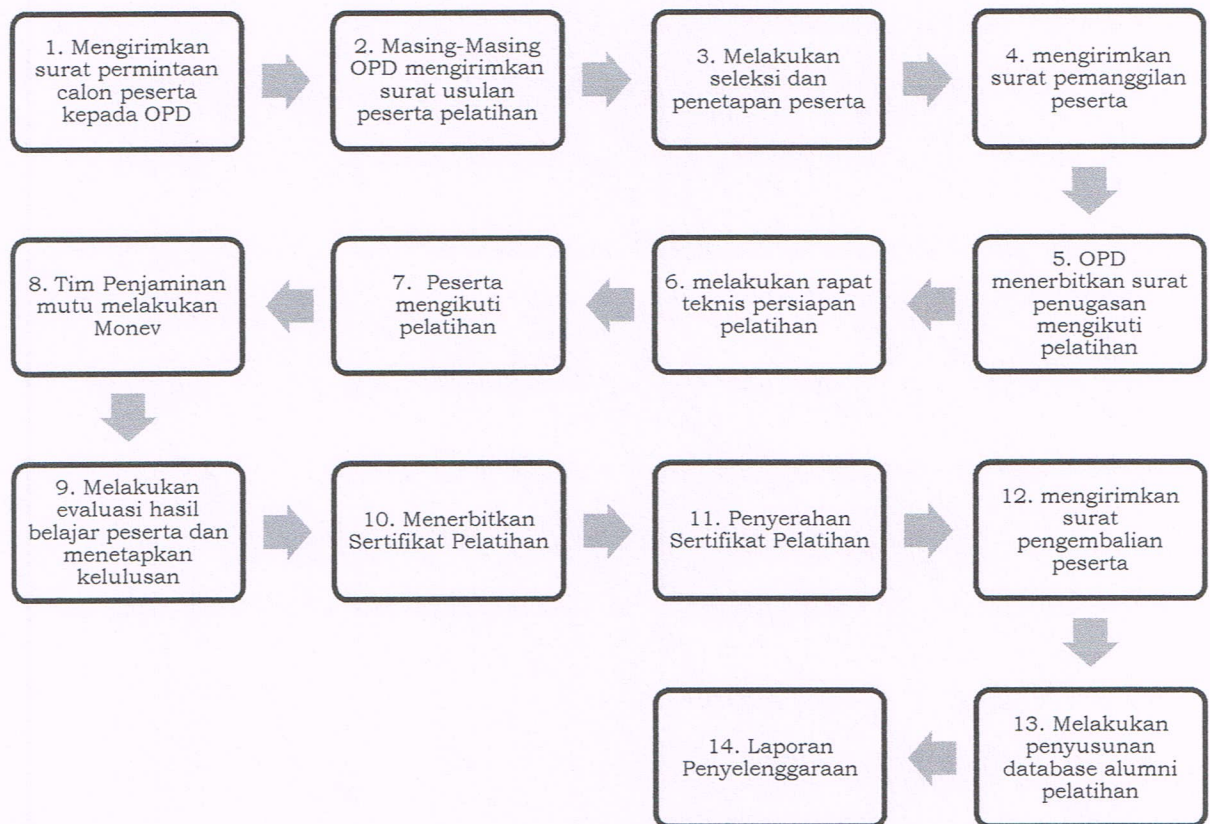
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelatihan Manajerial



Prosedur :

- a. Menerima Usulan Calon Peserta Pelatihan (PKA, PKP, Latsar CPNS, Orientasi PPPK) dari instansi Pembina kepegawaian Provinsi/Kabupaten/Kota;
- b. Menetapkan rencana penyelenggaraan dan pengajuan izin penyelenggaraan kepada LAN RI paling lambat 15 hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan;
- c. Instansi Pembina Kepegawaian Daerah masing-masing menyampaikan surat pemanggilan peserta ke OPD asal peserta sesuai izin penyelenggaraan kegiatan yang disetujui;
- d. Peserta pelatihan melakukan registrasi sesuai jadwal untuk mengikuti proses pelatihan;
- e. Pengajuan kode registrasi alumni (KRA) kepada LAN RI paling lambat 5 hari sebelum kegiatan berakhir;
- f. Pelaksanaan Evaluasi, Peserta yang telah menyelesaikan program pelatihan dengan baik dan dinyatakan "lulus" diberikan Surat Tanda Tamat Pelatihan (STTP);
- g. Penyampaian laporan penyelenggaraan paling lambat 1 (satu) bulan setelah pelatihan berakhir.

4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelatihan Fungsional



Prosedur :

- a. Mengirimkan surat permintaan calon peserta kepada OPD yang terkait dengan pelatihan fungsional yang akan dilaksanakan;
- b. Masing-Masing OPD mengirimkan surat usulan peserta pelatihan fungsional untuk mengikuti pelatihan sesuai dengan persyaratan peserta yang telah ditentukan;
- c. Melakukan seleksi dan penetapan peserta pelatihan fungsional yang akan dilaksanakan;
- d. mengirimkan surat pemanggilan peserta untuk mengikuti pelatihan;
- e. OPD menerbitkan surat penugasan mengikuti pelatihan;

- f. melakukan rapat teknis persiapan pelatihan;
- g. Peserta mengikuti pelatihan;
- h. Tim Penjaminan mutu melakukan monitoring dan evaluasi sebagai upaya untuk memastikan pembelajaran agar sesuai dengan standar;
- i. Melakukan evaluasi hasil belajar peserta dan menetapkan kelulusan;
- j. Menerbitkan Surat Tanda Tamat Pelatihan/ Sertifikat/ Surat Keterangan Telah Mengikuti Pelatihan;
- k. Penyerahan Surat Tanda Tamat Pelatihan/Sertifikat/ Surat Keterangan Telah Mengikuti Pelatihan;
- l. mengirimkan surat pengembalian peserta;
- m. Melakukan penyusunan database alumni pelatihan;
- n. Penyampaian laporan penyelenggaraan paling lambat 1 (satu) bulan setelah pelatihan berakhir.

5. Jangka Waktu Penyelesaian

2 – 90 Hari.

6. Biaya (tarif)

Bagi Peserta dari Pemprov Kalbar tidak dipungut biaya, bagi peserta dari pemerintah kab/kota sesuai besaran kontribusi pelatihan yang dibebankan kepada instansi pengirim.

7. Produk Pelayanan

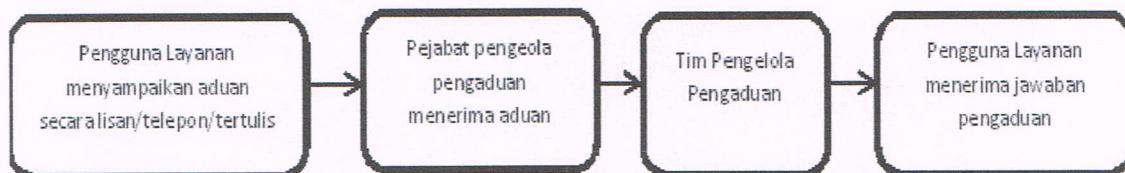
Surat Tanda Tamat Pelatihan/Sertifikat Kelulusan/ Surat Keterangan Telah Mengikuti Pelatihan sesuai dengan program pelatihan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :

- 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan atau pejabat terkait di Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial dan Fungsional;
- 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
- 3) Telepon : (0561) 732078;
- 4) Faximile : (0561) 766144;
- 5) Email : pkmf.bpsdmprovkalbar@gmail.com;
- 6) *Online* melalui website : <http://www.bpsdm.kalbarprov.go.id>;
- 7) *Google Form* : bit.ly/Pengaduan_BPSDM_Kalbar.

b. Alur Penanganan Pengaduan :



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) Jam;
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja;
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.

Manufacturing

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
- c. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil;
- d. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Fungsional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 546);
- e. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja;
- f. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil;
- g. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan.

2. Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas

- a. Ruang Kerja, Ruang Kelas, Aula, Lapangan, Asrama, Ruang Makan, Ruang Laktasi, Ruang Hiburan;
- b. Tempat parkir, mushola;
- c. Komputer, Infokus, WIFI publik.

3. Kompetensi Pelaksana

- a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;
- b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait penyelenggaraan pelatihan;
- c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;
- d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.

4. Pengawasan Internal

- a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
- b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
- c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP);
- d. Tim Penjaminan Mutu;
- e. Manager On Duty.

5. Jumlah Pelaksana

13 (tiga belas) orang.

6. Jaminan Pelayanan

- a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. 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.

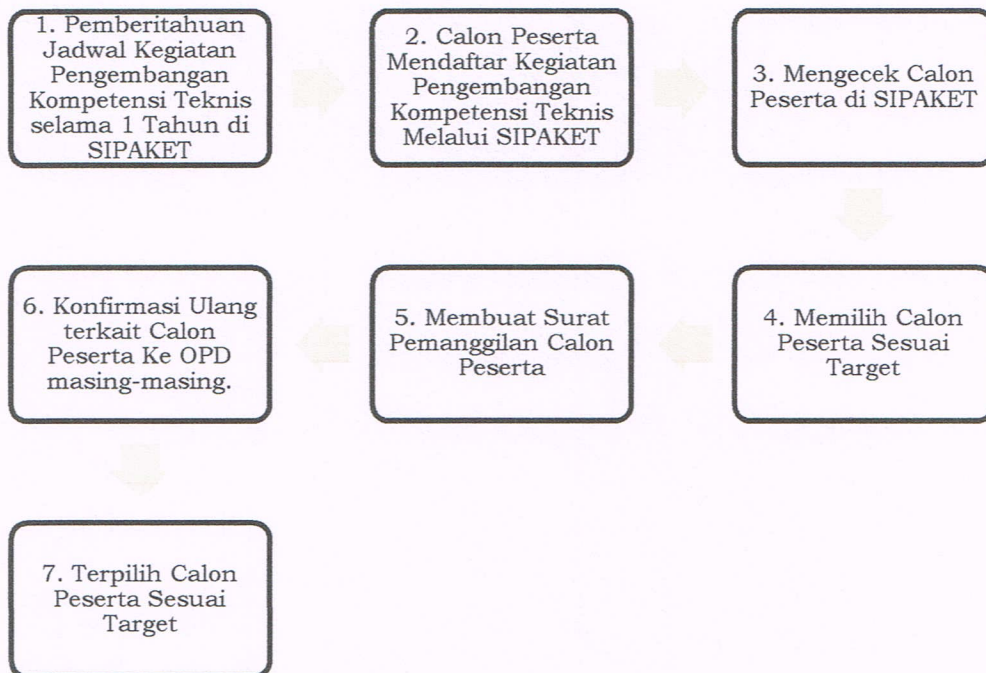
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
 - a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
 - a. Dilakukan rapat Persiapan dan Evaluasi setiap penyelenggaraan pelatihan;
 - b. Monitoring dan Evaluasi Tenaga Pengajar dan Penyelenggara dari tim penjaminan mutu.

B. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Teknis
Service Delivery

1. Persyaratan

Surat permintaan atau permohonan Peserta.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

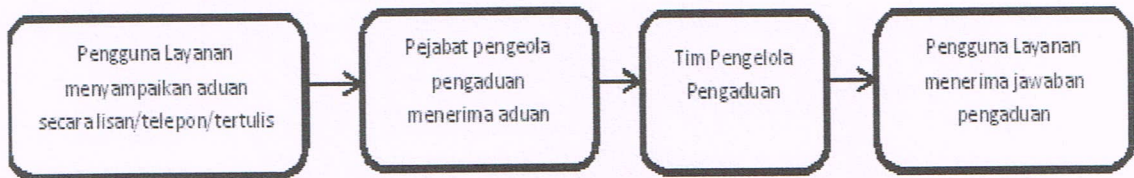


Prosedur :

- a. Pemberitahuan Jadwal Kegiatan Pengembangan Kompetensi Teknis selama 1 Tahun di SIPAKET;
- b. Calon Peserta Mendaftar Kegiatan Pengembangan Kompetensi Teknis melalui SIPAKET;
- c. Mengecek Calon Peserta di SIPAKET;
- d. Memilih Calon Peserta Sesuai Target;
- e. Membuat Surat Pemanggilan Calon Peserta;
- f. Konfirmasi Ulang terkait Calon Peserta Ke OPD masing-masing;
- g. Terpilih Calon Peserta Sesuai Target.

3. Jangka Waktu Penyelesaian
6 Hari.
4. Biaya (tarif)
Gratis.
5. Produk Pelayanan
Sertifikat Pelatihan.
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
 - 3) WA : 089693532449;
 - 4) Telepon : (0561) 732078;
 - 5) Fax : (0561) 766144;
 - 6) Email : pkt1.bpsdmkalbar@gmail.com
 - 7) *Online* melalui website : <http://www.bpsdm.kalbarprov.go.id>;
 - 8) *Google Form* : bit.ly/Pengaduan_BPSDM_Kalbar.

- b. Alur Penanganan Pengaduan :



- c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :
 - 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) Jam;
 - 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja;
 - 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja;
 - 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.

Manufacturing

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat;
- b. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
- c. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil ;
- e. Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental;
- f. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Diklat Teknis;
- g. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil;

- h. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat Sebagaimana telah berubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
- i. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022;
- j. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 137 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 137);
- k. Peraturan Gubernur Nomor 216 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2022.

2. Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas

- a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi;
- b. Tempat parkir, mushola;
- c. Komputer, WIFI publik.

3. Kompetensi Pelaksana

- a. Memahami tugas dan fungsi jabatan
- b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber
- c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait
- d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.

4. Pengawasan Internal

- a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
- b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
- c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).

5. Jumlah Pelaksana

15 (lima belas) orang.

6. Jaminan Pelayanan

- a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
- b. 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.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag dan Kasubbid serta staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
- Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun
- Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

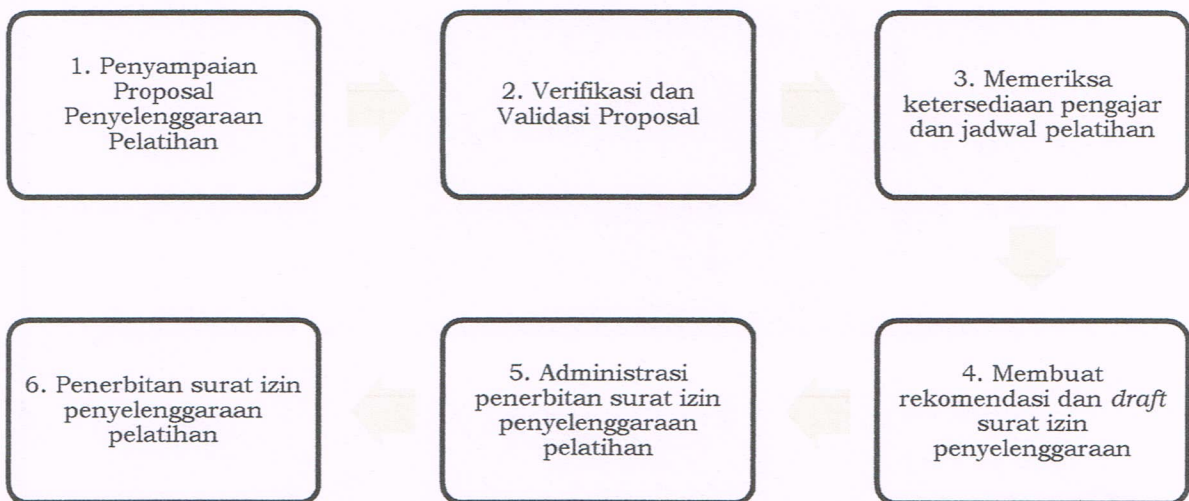
C. Pelayanan Fasilitas Izin Penyelenggaraan Pelatihan

Service Delivery

1. Persyaratan

Proposal penyelenggaraan pelatihan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Prosedur :

- Penyelenggara menyampaikan Proposal Penyelenggaraan Pelatihan.
- Memverifikasi dan memvalidasi proposal penyelenggaraan pelatihan yang diterima.
- Memeriksa jadwal penyelenggaraan pelatihan yang diajukan dan disesuaikan dengan ketersediaan pengajar (jika ada permintaan tenaga pengajar).
- Membuat rekomendasi dan menyiapkan draf Surat Izin Penyelenggaraan Pelatihan dan Surat Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan.
- Proses administrasi penerbitan Surat Izin Penyelenggaraan Pelatihan.
- Penerbitan Surat Izin Penyelenggaraan Pelatihan dan proses administrasi Surat Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan di aplikasi *Smartbangkom*.

3. Jangka Waktu Penyelesaian

6 Hari.

4. Biaya (tarif)

Gratis.

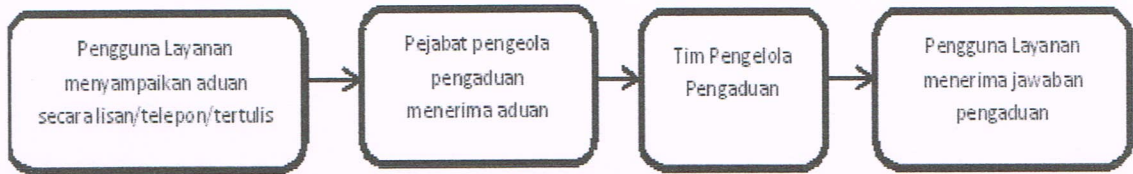
5. Produk Pelayanan
Sertifikat Pelatihan

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :

- 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
- 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
- 3) WA : 089693532449;
- 4) Telepon : (0561) 732078;
- 5) Fax : (0561) 766144;
- 6) Email : skpk.bpsdmprovkalbar@gmail.com;
- 7) *Online* melalui website : <http://www.bpsdm.kalbarprov.go.id>;
- 8) *Google Form* : bit.ly/Pengaduan_BPSDM_Kalbar.

b. Alur Penanganan Pengaduan :



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) Jam;
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja;
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.

Manufacturing

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
- c. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil ;
- e. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Diklat Teknis;
- f. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil;
- g. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 2 Tahun 2021 tentang Penjaminan Mutu Pelatihan Aparatur Sipil Negara;
- h. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat Sebagaimana telah berubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;

- i. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 137 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 137);
2. Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas
 - a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi;
 - b. Tempat parkir, mushola;
 - c. Komputer, WIFI publik.
3. Kompetensi Pelaksana
 - a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;
 - b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber;
 - c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;
 - d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4. Pengawasan Internal
 - a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
 - b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
 - c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5. Jumlah Pelaksana
12 orang.
6. Jaminan Pelayanan
 - a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
 - b. 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.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
 - a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
 - b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
 - a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag dan Kasubbid serta staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
 - b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;
 - c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

D. Pelayanan Fasilitas Penggunaan Sarana dan Prasarana

Service Delivery

1. Persyaratan

- Surat Permohonan;
- Dokumen/ berkas pendukung;
- Tanda pengenal/ identitas.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Prosedur :

- Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi
- Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu
- Menerima Informasi dari Petugas
- Menerima layanan konsultasi dari Sub Bagian Umum dan Aparatur.

3. Jangka Waktu Penyelesaian

3 Hari.

4. Biaya (tarif)

Tarif Kosultasi Gratis.

Untuk Penggunaan Sarana Prasarana mengacu kepada Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Retribusi Jasa Usaha

| No. | Objek Retribusi | Pemerintah | Umum | Keterangan |
|-----|--------------------------------|--------------|--------------|-------------------------|
| a. | Sewa Aula Bhinneka Tunggal Ika | Rp 2.500.000 | Rp 3.000.000 | Kapasitas 150 Orang |
| b. | Sewa Aula Akcaya | Rp 1.500.000 | Rp 2.250.000 | Kapastas 40 Orang |
| c. | Sewa Aula Garuda | Rp 2.500.000 | Rp 3.000.000 | Kapasitas 100-150 orang |
| d. | Sewa Ruang Kelas | Rp 1.250.000 | Rp 2.000.000 | Kapasitas 40 Orang |
| e. | Sewa Asrama | Rp 175.000 | Rp 215.000 | Per Kamar |
| f. | Sewa Pendopo / Ruang Saji | Rp 500.000 | Rp 750.000 | Per Ruangan |
| g. | Sewa Laboratorium Komputer | Rp 75.000 | Rp 125.000 | Per Unit |

5. Produk Pelayanan

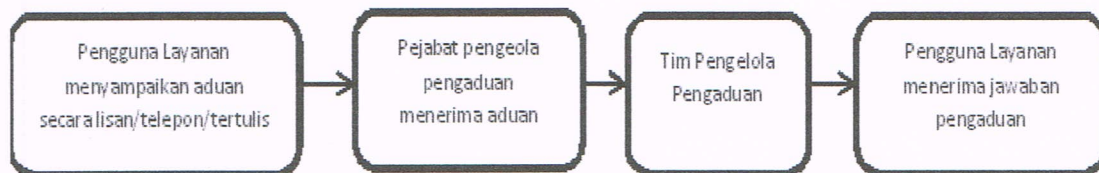
Pelayanan Fasilitas Penggunaan Sarana Prasarana.

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
 - WA : 0895327399550;
 - Telepon : (0561) 732078;
 - Faximile : (0561) 766144;

- 6) Email : umpar.bpsdmkalbar@gmail.com;
- 7) *Online* melalui website <http://www.bpsdm.kalbarprov.go.id>;
- 8) *Google Form* : bit.ly/Pengaduan_BPSDM_Kalbar.

b. Alur Penanganan Pengaduan :



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 (tiga) Jam;
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja;

Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.

Manufacturing

1. Dasar Hukum

- 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 Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat ;
- e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 137 Tahun 2021 Tentang Keudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat.

2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi;
- b. Tempat parkir, mushola;
- c. Komputer, WIFI publik.

3. Kompetensi Pelaksana

- a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;
- b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi;
- c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;
- d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.

4. Pengawasan Internal

- a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
- b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
- c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).

5. Jumlah Pelaksana
2 orang.
6. Jaminan Pelayanan
 - a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. 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.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
 - a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
 - b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
 - a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kepala Bidang, Kasubbag dan Kasubbid serta staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
 - b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun
 - c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

KEPALA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

