



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Ahmad Yani Telepon (0561) 736541 Fax. (0561) 730062

PONTIANAK

Kode Pos 78124

**KEPUTUSAN KEPALA BIRO PEREKONOMIAN SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

NOMOR : 04/ EKON / 2020

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO PEREKONOMIAN
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**KEPALA BIRO PEREKONOMIAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN BARAT**

- Menimbang** : 1. 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 penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
2. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Perekonomian Sekretariat Daerah 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);
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 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);
8. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
9. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 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);
10. Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78)

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :**
- KESATU** : Standar Pelayanan pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk / jenis pelayanan:
1. Pelayanan Konsultasi
 2. Pelayanan Data, Laporan dan Informasi
 3. Fasilitasi Rapat/Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lainnya
 4. Fasilitasi Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggaraan, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

- KEEMPAT : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2020 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
- KELIMA : Surat 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 2020

KEPALA BIRO PEREKONOMIAN,



FRANS ZENO

LAMPIRAN

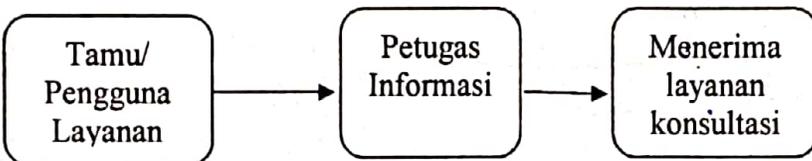
KEPUTUSAN KEPALA BIRO PEREKONOMIAN SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 04 / EKON / 2020

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO
PEREKONOMIAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Pelayanan Konsultasi

Service Delivery

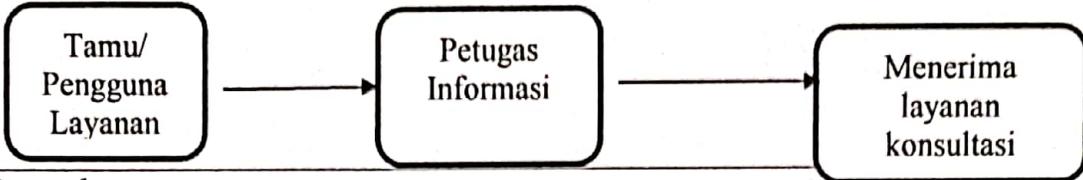
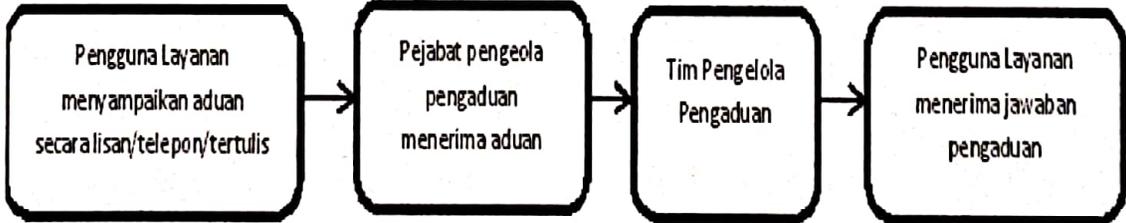
1.	Persyaratan
	a. Surat Tugas
	b. Dokumen/berkas pendukung
	c. Tanda pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi] </pre>
	Prosedur :
	a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi
	b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu
	c. Menerima Informasi dari Petugas
	d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Kebijakan Perekonomian, Bagian Sumber Daya Alam dan Bagian BUMD dan BLUD.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit
	Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
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 : 081649112053 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 213 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : perekonomian@kalbarprov.go.id 7) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)
	b. Alur Penanganan Pengaduan
	 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>

	c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan
	1) Pengaduan 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.
	<i>Manufacturing</i>
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 Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas
	a. Ruang pelayanan, ruang tunggu . ruang laktasi, meja layanan pengaduan
	b. Tempat Parkir
	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 Grafitasi
	b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung
	c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) 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 Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
	b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun
	c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2. Pelayanan Data, Laporan dan Informasi

Service Delivery

1.	Persyaratan
	a. Surat Tugas
	b. Surat permintaan data, laporan dan informasi
	c. Tanda pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi] </pre>
	Prosedur:
	a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke petugas informasi
	b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi
	c. Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi
	d. Menerima data/informasi
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data, Laporan dan Informasi
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 : 081649112053
	4) Telepon : (0561) 736541 ext. 213
	5) Faximile : (0561) 730062
	6) Email : perekonomian@kalbarprov.go.id
	7) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)
	b. Alur Penanganan Pengaduan :
	 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>
	c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :
	1) Pengaduan 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.

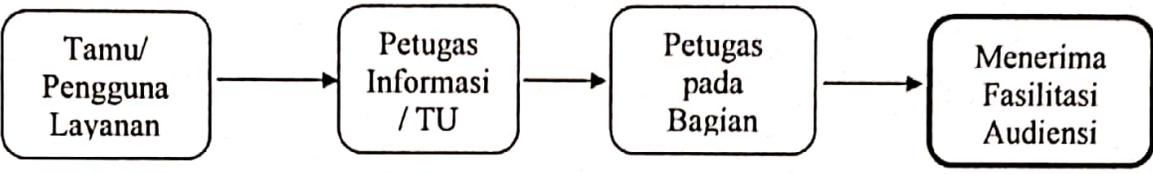
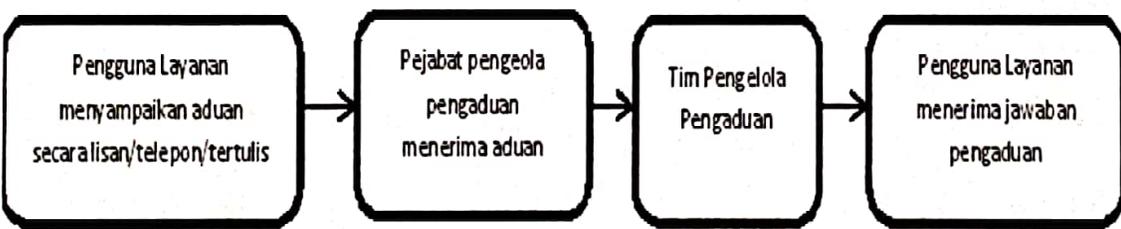
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	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 Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas
	a. Ruang pelayanan, ruang tunggu . ruang laktasi, meja layanan pengaduan
	b. Tempat Parkir
	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 Grafitasi
	b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung
	c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) 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 Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
	b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun
	c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

3. Fasilitas Rapat/Audiensi Instansi Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain

Service Delivery

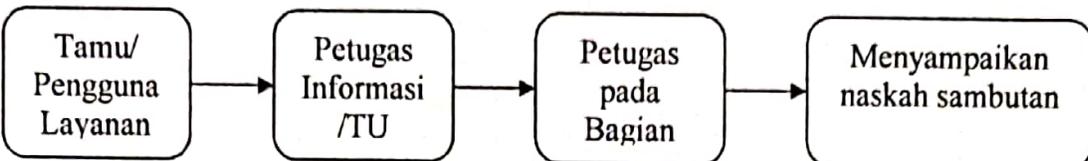
1.	Persyaratan
	a. Surat Permohonan fasilitas rapat /audiensi
	b. Tanda pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi / TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima Fasilitas Audiensi] </pre>
	Prosedur :
	a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha
	b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu
	c. Menyerahkan Surat permintaan atau permohonan fasilitas rapat/audiensi
	d. Menerima fasilitas rapat/audiensi atau surat jawaban kesediaan dan jadwal rapat/audiensi
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Fasilitas rapat/ audiensi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan 3. WA : 081649112053 4. Telepon : (0561) 736541 ext. 213 5. Faximile : (0561) 730062 6. Email : perekonomian@kalbarprov.go.id 7. Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)
	b. Alur Penanganan Pengaduan
	 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>
	c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan
	1) Pengaduan 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.

	<i>Manufacturing</i>
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 Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas
	a. Ruang pelayanan, ruang tunggu . ruang laktasi, meja layanan pengaduan
	b. Tempat Parkir
	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 Grafitasi
	b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung
	c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) 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 Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
	b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun
	c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

4. Fasilitas Penyusunan Naskah Sambutan/ Pidato Pimpinan

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat permintaan atau permohonan Naskah Sambutan b. Tanda Pengenal/Identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi /TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menyampaikan naskah sambutan] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha b. Menyampaikan keperluan permintaan naskah sambutan pimpinan c. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan Naskah sambutan d. Menyampaikan naskah sambutan pimpinan ke Biro Administrasi Pimpinan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Dokumen Pidato/Sambutan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 081649112053 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 213 5) Faximile : (0561) 730062 6) Email : perekonomian@kalbarprov.go.id 7) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengeola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan 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 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 Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi b. Tempat parkir c. Komputer, WIFI publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulanb. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahunc. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

KEPALA BIRO PEREKONOMIAN,



FRANS ZENO