PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
SEKRETARIAT DAERAH
Jalan Ahmad Yani, Telepon (0561) – 736541 Fax. (0561) – 730062
PONTIANAK
Kode Pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR 0668 TAHUN 2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA PENYELENGGARA PELAYANAN

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 Biro Umum Seketariat 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 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 (Lembaran 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 Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
10. 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);
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 95 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Penetapan Standar pelayanan Publik pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan

KESATU : Standar Pelayanan pada Biro Umum Seketariat Daerah Provinsi Kalimantan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Biro Umum Seketariat Daerah Provinsi Kalimantan meliputi produk/jenis pelayanan :
1) Surat Masuk
2) Surat Turun
3) Pengecekan Surat
4) Penomoran Surat Keluar
5) Pengecapan Surat

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penialian 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 Biro Umum Seketariat Daerah Provinsi Kalimantan

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 7 September 2020

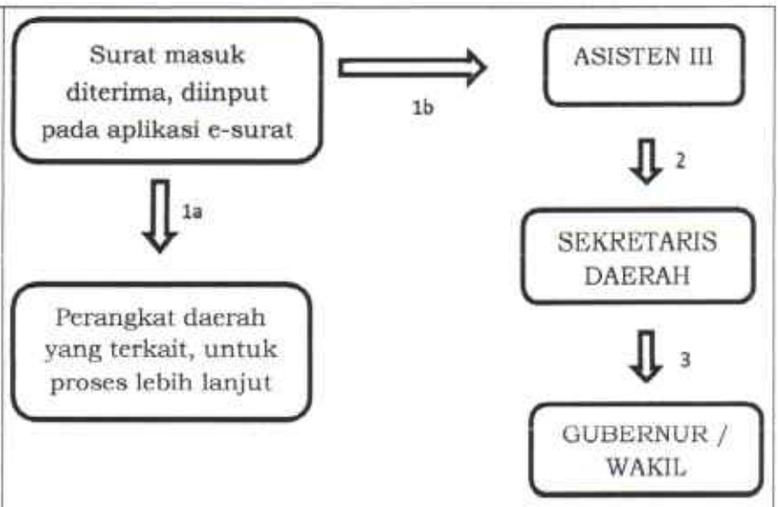
Kepala Biro Umum

MOHAMMAD BARI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM SEKRETARIAT
DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR 0668 TAHUN 2020
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

STANDAR PELAYANAN SURAT MASUK

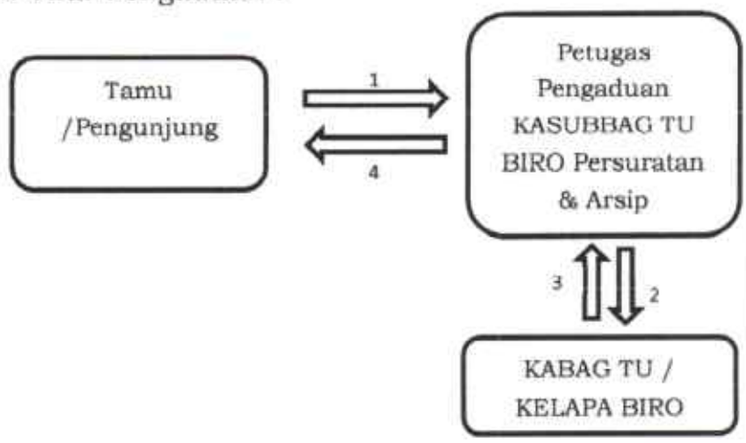
No.	Unsur		uraian
1	Dasar Hukum	:	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan 4) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 6) Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 7) Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 95 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
2	Persyaratan	:	Tujuan surat harus jelas

3	Prosedur / Alur Pelayanan	:	 1a. Surat masuk diterima, dicatat dan diagendakan oleh petugas informasi/pelayanan selanjutnya di diarahkan ke perangkat daerah yang terkait untuk ditindak lanjuti 1b. Surat masuk diterima, diinput pada aplikasi e-surat oleh petugas informasi/pelayanan selanjutnya di diarahkan ke Asisten III dengan tujuan surat Sektertaris Daerah, Wakil Gubernur dan Gubernur 2. Surat masuk yang telah berada di Asisten III kemudian di naikan ke Sekretaris Daerah 3. Surat masuk dari Sekretaris Daerah dengan tujuan Wakil Gubernur/Gubernur dinaikan ke Wakil Gubernur/Gubernur
4	Waktu Pelayanan	:	• Waktu pelayanan : - Senin s.d. Kamis : 07.30 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 12.00 s.d. 13.00 WIB - Jum'at : 07.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 13.00 WIB
5	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya / Gratis
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran / pengaduan • Surat; dengan ditujukan kepada : Biro Umum Setda Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar Jl. Ahmad Yani, Pontianak • Telepon : (+62561) 736541 ext. 260

- Website : www.biroumum.kalbarprov.go.id

2. Petugas penerima/pengelola pengaduan :
   - Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip
3. Lokasi : Ruang TU Biro, Persuratan & Arsip

   Jangka Waktu Pengaduan :
   - 30–60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan)
   - 1–2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut)
4. Alur Pengaduan :

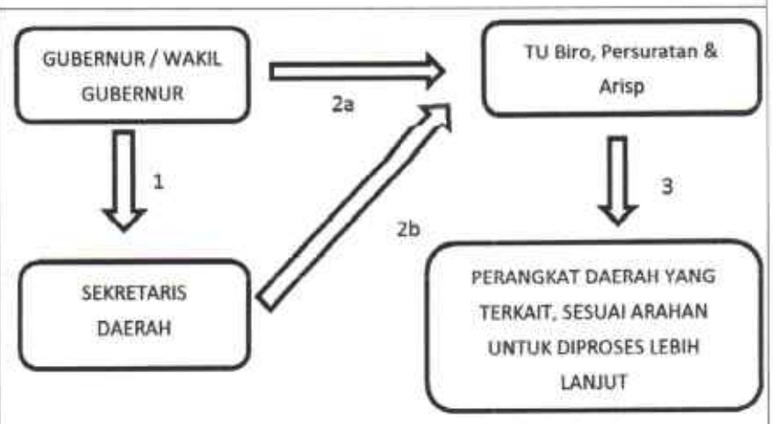


1. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan (Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip) di ruang TU Biro, Persuratan & Arsip Setda untuk menjelaskan hal yang akan diadukan. Petugas pengelola pengaduan (Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip) menerima pengaduan dan dapat langsung menangani masalah yang diadukan serta langsung menjawabnya,
2. Apabila petugas pengaduan (Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip) tidak dapat menangani permasalahan tersebut, petugas pengaduan akan mengkonfirmasi ke atasan langsung (KABAG TU / KEPALA BIRO UMUM)
3. KABAG TU / KEPALA BIRO UMUM mempelajari dan menangani pengaduan (yang tidak dapat ditangani oleh Petugas pengaduan), kemudian menginformasikan kembali ke Petugas Pengaduan untuk dijelaskan ke pada Tamu/pengunjung yang menyampaikan pengaduan

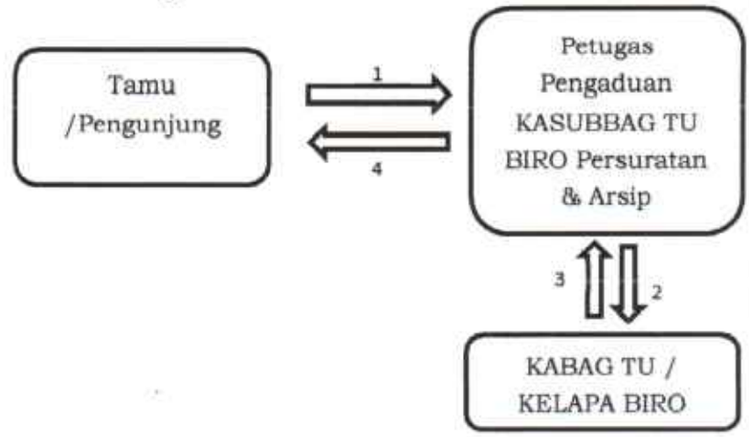
			4. Petugas Pengaduan menyampaikan penjelasan dari KABAG TU / KEPALA BIRO UMUM kepada tamu/pengunjung mengenai pengaduan tersebut
7	Sarana dan Prasarana	:	• Gedung kantor • Halaman parkir • Meja Tunggu • Ruang pelayanan berpendingin udara • Musholla serta Masjid • Ruang Laktasi / Ibu Menyusui • *Record Center* / ruang arsip • Toilet • Telepon • Internet / Wi-Fi • Minuman dan makanan ringan (kondisional) • Komputer dan printer serta perangkat alat tulis
8	Jumlah Pelaksana	:	12 (Dua belas) orang
9	Kompetensi Pelaksana	:	• Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
11	Pengawasan Internal	:	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Biro Umum dan Kepala Bagian masing-masing. • Supervisi atasan langsung.
12	Jaminan Pelayanan	:	• Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. • 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.
13	Jaminan Keamanan	:	• Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.

	Keselamatan Pelayanan		• Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	• Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan • Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

STANDAR PELAYANAN SURAT TURUN

No.	Unsur		uraian
1	Dasar Hukum	:	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan 4) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 6) Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 7) Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 95 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
2	Persyaratan	:	Tidak ada Persyaratan
3	Prosedur / Alur Pelayanan	:	 1. Surat turun dari Gubernur / Wakil Gubernur diturunkan kembali melalui Sekretaris Daerah

			untuk ditindak lanjuti sesuai arahan Gubernur / Wakil Gubernur 2a. Surat turun yang telah diproses diserahkan Kembali ke TU Biro, Persuratan dan Arsip untuk di sampiakan ke OPD 2b. Surat turun yang telah diturunkan oleh Gubernur / Wakil Gubernur ke Sekretaris Dearah diproses sesuai dengan petunjuk/arahan oleh Gubernur / Wakil Gubernur dan diturunkan diserahkan Kembali ke TU Biro, Persuratan dan Arsip untuk di sampiakan ke OPD 2. Surat turun diterima pada apliaksi e-surat kemudian di serahkan ke Caraka untuk di distribusikan ke perangkat daerah terkait sesuai arahan untuk diproses lebih lanjut.
4	Waktu Pelayanan	:	• Waktu pelayanan : - Senin s.d. Kamis : 07.30 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 12.00 s.d. 13.00 WIB - Jum'at : 07.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 13.00 WIB
5	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya / Gratis
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran / pengaduan • Surat; dengan ditujukan kepada : Biro Umum Setda Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar Jl. Ahmad Yani, Pontianak • Telepon : (+62561) 736541 ext. 260 • Website : www.biroumum.kalbarprov.go.id 2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : • Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip 3. Lokasi : Ruang TU Biro, Persuratan & Arsip Jangka Waktu Pengaduan : • 30–60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan)

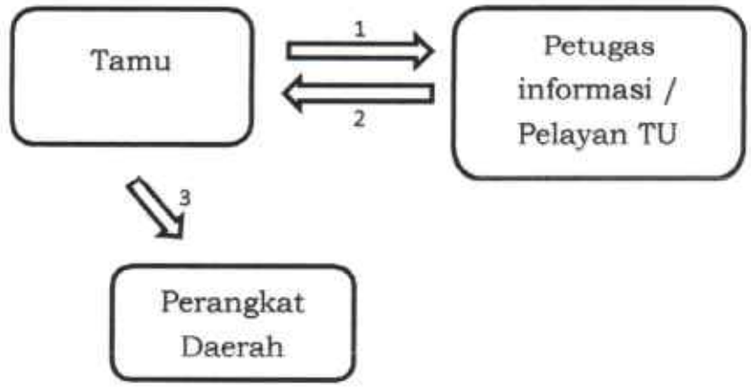
			• 1–2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) 4. Alur Pengaduan :  1. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan (Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip) di ruang TU Biro, Persuratan & Arsip Setda untuk menjelaskan hal yang akan diadukan. Petugas pengelola pengaduan (Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip) menerima pengaduan dan dapat langsung menangani masalah yang diadukan serta langsung menjawabnya, 2. Apabila petugas pengaduan (Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip) tidak dapat menangani permasalahan tersebut, petugas pengaduan akan mengkonfirmasi ke atasan langsung (KABAG TU / KEPALA BIRO UMUM) 3. KABAG TU / KEPALA BIRO UMUM mempelajari dan menangani pengaduan (yang tidak dapat ditangani oleh Petugas pengaduan), kemudian menginformasikan kembali ke Petugas Pengaduan untuk dijelaskan ke pada Tamu/pengunjung yang menyampaikan pengaduan 4. Petugas Pengaduan menyampaikan penjelasan dari KABAG TU / KEPALA BIRO UMUM kepada tamu/pengunjung mengenai pengaduan tersebut
7	Sarana dan Prasarana	:	• Gedung kantor • Halaman parkir • Meja Tunggu • Ruang pelayanan berpendingin udara • Musholla serta Masjid

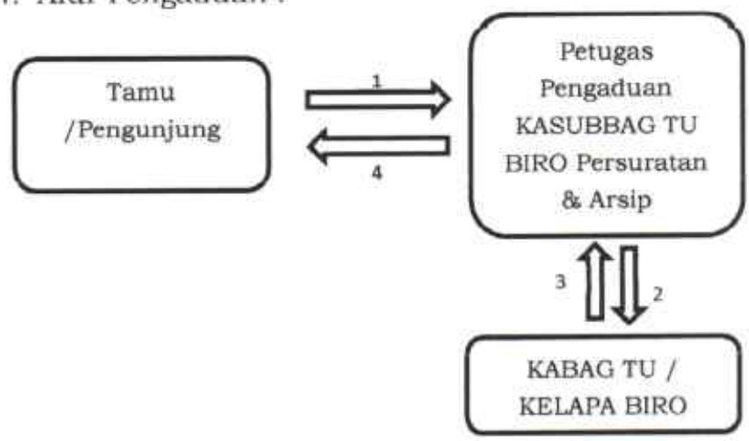
			• Ruang Laktasi / Ibu Menyusui • *Record Center* / ruang arsip • Toilet • Telepon • Internet / Wi-Fi • Minuman dan makanan ringan (kondisional) • Komputer dan printer serta perangkat alat tulis
8	Jumlah Pelaksana	:	12 (empat belas) orang
9	Kompetensi Pelaksana	:	• Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
11	Pengawasan Internal	:	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Biro Umum dan Kepala Bagian masing-masing. • Supervisi atasan langsung.
12	Jaminan Pelayanan	:	• Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. • 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	• Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	• Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan

			• Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

STANDAR PELAYANAN PENGECEKAN SURAT

No.	Unsur		uraian
1	Dasar Hukum	:	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan 4) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 6) Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 7) Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 95 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
2	Persyaratan	:	Mengetahui No Surat, Perihal atau Asal surat
3	Prosedur / Alur Pelayanan	:	Pengecekan dapat dilakukan pada link **PENGECEKAN SURAT DAPAT DI LAKUKAN PADA** *pimpinan.kalbarprov.go.id* Pada kolom SEARCH masukan No Surat / Asal Surat / Perilah Surat, kemudian klik tanda

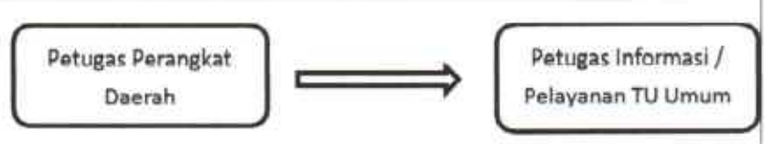
			Atau dapat langsung menemui petugas pelayanan  1. Tamu menyampaikan Nomor surat / Perihal surat / asal surat untuk dilakukan pengecekan pada aplikasi e-surat oleh petugas 2. Petugas Informasi /pelayanan memberikan Copy kartu kendali yang berisi petunjuk surat tersebut diarahkan ke perangkat daerah. 3. Tamu dengan membawa copy kartu kendali melakukan pengecekan surat ke Perangkat Daerah Terkait
4	Waktu Pelayanan	:	• Waktu pelayanan : - Senin s.d. Kamis : 07.30 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 12.00 s.d. 13.00 WIB - Jum'at : 07.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 13.00 WIB
5	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya / Gratis
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran / pengaduan • Surat; dengan ditujukan kepada : Biro Umum Setda Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar Jl. Ahmad Yani, Pontianak • Telepon : (+62561) 736541 ext. 260 • Website : www.biroumum.kalbarprov.go.id 2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : • Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip 3. Lokasi : Ruang TU Biro, Persuratan & Arsip Jangka Waktu Pengaduan :

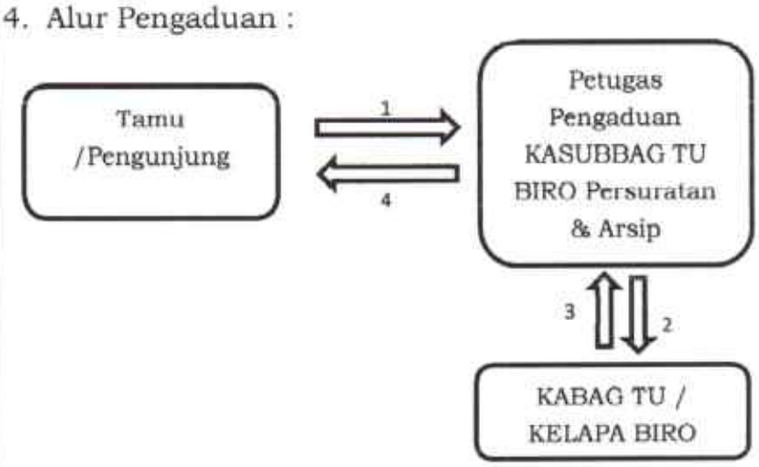
			• 30–60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) • 1–2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) 4. Alur Pengaduan :  1. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan (Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip) di ruang TU Biro, Persuratan & Arsip Setda untuk menjelaskan hal yang akan diadukan. Petugas pengelola pengaduan (Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip) menerima pengaduan dan dapat langsung menangani masalah yang diadukan serta langsung menjawabnya, 2. Apabila petugas pengaduan (Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip) tidak dapat menangani permasalahan tersebut, petugas pengaduan akan mengkonfirmasi ke atasan langsung (KABAG TU / KEPALA BIRO UMUM) 3. KABAG TU / KEPALA BIRO UMUM mempelajari dan menangani pengaduan (yang tidak dapat ditangani oleh Petugas pengaduan), kemudian menginformasikan kembali ke Petugas Pengaduan untuk dijelaskan ke pada Tamu/pengunjung yang menyampaikan pengaduan 4. Petugas Pengaduan menyampaikan penjelasan dari KABAG TU / KEPALA BIRO UMUM kepada tamu/pengunjung mengenai pengaduan tersebut
7	Sarana dan Prasarana	:	• Gedung kantor • Halaman parkir

			• Meja Tunggu • Ruang pelayanan berpendingin udara • Musholla serta Masjid • Ruang Laktasi / Ibu Menyusui • *Record Center* / ruang arsip • Toilet • Telepon • Internet / Wi-Fi • Minuman dan makanan ringan (kondisional) • Komputer dan printer serta perangkat alat tulis
8	Jumlah Pelaksana	:	12 (empat belas) orang
9	Kompetensi Pelaksana	:	• Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.
11	Pengawasan Internal	:	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Biro Umum dan Kepala Bagian masing-masing. • Supervisi atasan langsung.
12	Jaminan Pelayanan	:	• Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. • 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	• Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	• Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan • Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

STANDAR PELAYANAN PENOMORAN SURAT KELUAR

No.	Unsur		uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan 4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 6. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 7. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 95 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
2	Persyaratan	:	Copy Surat sebagai Arsip pada TU Biro, Persuratan dan Arsip
3	Prosedur / Alur Pelayanan	:	 Petugas Perangkat Daerah menyampaikan permohonan No Surat Keluar ke Petugas Informasi / Pelayanan TU Umum dengan menbawa copy surat tersebut

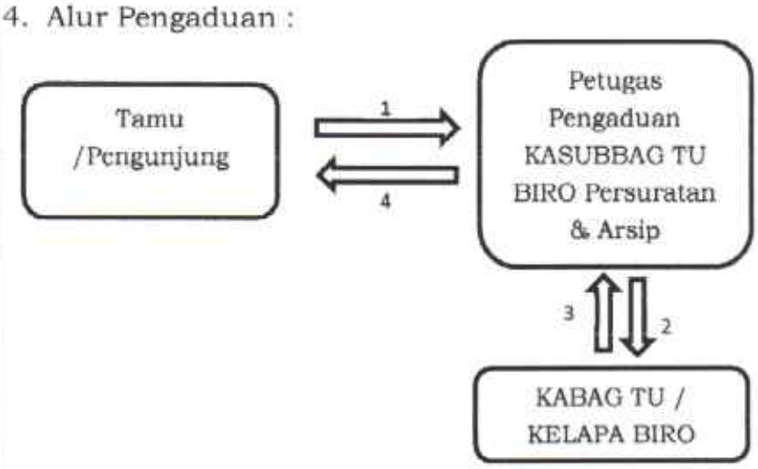
4	Waktu Pelayanan	:	• Waktu pelayanan : - Senin s.d. Kamis : 07.30 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 12.00 s.d. 13.00 WIB - Jum'at : 07.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 13.00 WIB
5	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya / Gratis
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran / pengaduan • Surat; dengan ditujukan kepada : Biro Umum Setda Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar Jl. Ahmad Yani, Pontianak • Telepon : (+62561) 736541 ext. 260 • Website : www.biroumum.kalbarprov.go.id 2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : • Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip 3. Lokasi : Ruang TU Biro, Persuratan & Arsip Jangka Waktu Pengaduan : • 30–60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) • 1–2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) 4. Alur Pengaduan :  1. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan (Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip) di ruang TU Biro, Persuratan & Arsip Setda untuk menjelaskan hal yang akan diadukan. Petugas pengelola pengaduan (Kasubbag TU Biro,

			Persuratan & Arsip) menerima pengaduan dan dapat langsung menangani masalah yang diadukan serta langsung menjawabnya, 2. Apabila petugas pengaduan (Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip) tidak dapat menangani permasalahan tersebut, petugas pengaduan akan mengkonfirmasi ke atasan langsung (KABAG TU / KEPALA BIRO UMUM) 3. KABAG TU / KEPALA BIRO UMUM mempelajari dan menangani pengaduan (yang tidak dapat ditangani oleh Petugas pengaduan), kemudian menginformasikan kembali ke Petugas Pengaduan untuk dijelaskan ke pada Tamu/pengunjung yang menyampaikan pengaduan 4. Petugas Pengaduan menyampaikan penjelasan dari KABAG TU / KEPALA BIRO UMUM kepada tamu/pengunjung mengenai pengaduan tersebut
7	Sarana dan Prasarana	:	• Gedung kantor • Halaman parkir • Meja Tunggu • Ruang pelayanan berpendingin udara • Musholla serta Masjid • Ruang Laktasi / Ibu Menyusui • *Record Center* / ruang arsip • Toilet • Telepon • Internet / Wi-Fi • Minuman dan makanan ringan (kondisional) • Komputer dan printer serta perangkat alat tulis
8	Jumlah Pelaksana	:	12 (empat belas) orang
9	Kompetensi Pelaksana	:	• Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.

11	Pengawasan Internal	:	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Biro Umum dan Kepala Bagian masing-masing. • Supervisi atasan langsung.
12	Jaminan Pelayanan	:	• Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. • 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	• Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	• Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan • Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

STANDAR PELAYANAN PENGECAPAN SURAT

No.	Unsur		uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan 4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 6. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 7. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 95 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat
2	Persyaratan	:	Tidak ada persyaratan
3	Prosedur / Alur Pelayanan	:	Petugas Perangkat Daerah → Petugas Informasi / Pelayanan TU Umum Petugas Perangkat Daerah menyampaikan permohonon Pengecapan Surat ke Petugas Informasi / Pelayanan TU Biro, Persuratan dan Arsip. Cap yang ada di TU Biro, Persuratan dan Arsip, Cap Gubernur dan Cap Sekretaris Daerah
4	Waktu Pelayanan	:	• Waktu pelayanan :

			- Senin s.d. Kamis : 07.30 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 12.00 s.d. 13.00 WIB - Jum'at : 07.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 13.00 WIB
5	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya / Gratis
6	Pengelolaan Pengaduan	:	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : • Datang langsung • Kotak saran / pengaduan • Surat; dengan ditujukan kepada : Biro Umum Setda Prov. Kalbar Komp. Kantor Gubernur Kalbar Jl. Ahmad Yani, Pontianak • Telepon : (+62561) 736541 ext. 260 • Website : www.biroumum.kalbarprov.go.id 2. Petugas penerima/pengelola pengaduan : • Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip 3. Lokasi : Ruang TU Biro, Persuratan & Arsip Jangka Waktu Pengaduan : • 30–60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) • 1–2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) 4. Alur Pengaduan :  1. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin mengadu datang langsung kepada petugas pengaduan (Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip) di ruang TU Biro, Persuratan & Arsip Setda untuk menjelaskan hal yang akan diadukan. Petugas pengelola pengaduan (Kasubbag TU Biro,

			Persuratan & Arsip) menerima pengaduan dan dapat langsung menangani masalah yang diadukan serta langsung menjawabnya, 2. Apabila petugas pengaduan (Kasubbag TU Biro, Persuratan & Arsip) tidak dapat menangani permasalahan tersebut, petugas pengaduan akan mengkonfirmasi ke atasan langsung (KABAG TU / KEPALA BIRO UMUM) 3. KABAG TU / KEPALA BIRO UMUM mempelajari dan menangani pengaduan (yang tidak dapat ditangani oleh Petugas pengaduan), kemudian menginformasikan kembali ke Petugas Pengaduan untuk dijelaskan ke pada Tamu/pengunjung yang menyampaikan pengaduan 4. Petugas Pengaduan menyampaikan penjelasan dari KABAG TU / KEPALA BIRO UMUM kepada tamu/pengunjung mengenai pengaduan tersebut
7	Sarana dan Prasarana	:	• Gedung kantor • Halaman parkir • Meja Tunggu • Ruang pelayanan berpendingin udara • Musholla serta Masjid • Ruang Laktasi / Ibu Menyusui • *Record Center* / ruang arsip • Toilet • Telepon • Internet / Wi-Fi • Minuman dan makanan ringan (kondisional) • Komputer dan printer serta perangkat alat tulis
8	Jumlah Pelaksana	:	12 (empat belas) orang
9	Kompetensi Pelaksana	:	• Mengetahui tentang bidang masing-masing sesuai tupoksi. • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun.

11	Pengawasan Internal	:	• Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Biro Umum dan Kepala Bagian masing-masing. • Supervisi atasan langsung.
12	Jaminan Pelayanan	:	• Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. • 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.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	• Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	• Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan • Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan public.

Kepala Biro Umum

MOHAMMAD BARI