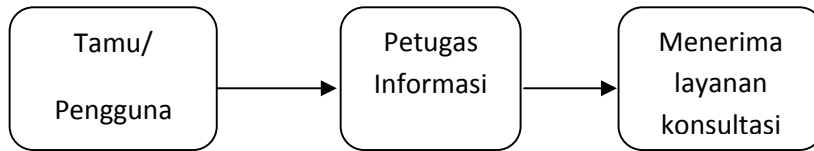


# Pelayanan Konsultasi

## 1. Persyaratan

- a. Surat Tugas;
- b. Dokumen/berkas pendukung;
- c. Tanda pengenal/identitas.

## 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



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 Bina Mental Spritual, Bagian Pelayanan Dasar dan Bagian Pelayanan Non Dasar.

## 3. Jangka Waktu Penyelesaian

Administrasi : 15 Menit

Konsultasi : Sesuai materi konsultasi

## 4. Biaya (tarif)

Gratis

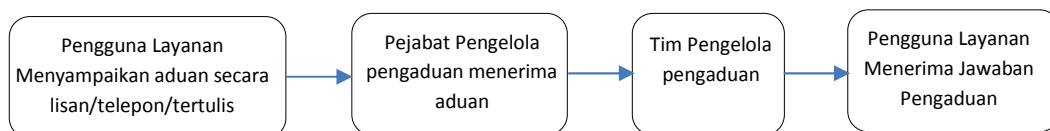
## 5. Produk Pelayanan

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 : 085828735503
  - 4) Telepon : (0561) 736541 ext. 126
  - 5) Faximile : (0561) 730062
  - 6) Email : [kesra@kalbarprov.go.id](mailto:kesra@kalbarprov.go.id)
  - 7) *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))

b. Alur Penanganan Pengaduan :



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.

## **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, ruang layanan informasi;
- b. Tempat parkir, mushola;
- c. Komputer, WIFI public.

## **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**

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.