



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 15 Ketapang Kode Pos. 78813
Telp : (0534) 32658, FAX. (0534) 32658
Website : www.ketapang.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN KETAPANG

NOMOR : 027/ BAPPEDA-A/ 2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN KETAPANG

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN
KETAPANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah 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 pada huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ketapang tentang Standar Pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ketapang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1953 Nomor 9), sebagai Undang – Undang (Lembaran Negara RI tahun 1959 nomor 72, Tambahan Lembaran Negara RI nomor 1820), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959

- tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Di Kalimantan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambah Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
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 Provinsi Kalimantan Barat 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 Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
9. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2012 Nomor 37);
10. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 101 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2021 Nomor 101).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- PERTAMA** : Standar Pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ketapang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah meliputi :
1. Pelayanan Permintaan Data Perencanaan.
 2. Pelayanan Permintaan Informasi Pembangunan Daerah.
 3. Pelayanan Konsultasi dan Koordinasi perihal Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah.
 4. Pelayanan Fasilitasi Penggunaan Aplikasi Perencanaan.
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dalam DIKTUM KEDUA wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, aparat pengawas dan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ketapang
pada tanggal 02 Januari 2023

KEPALA BAPPEDA KABUPATEN KETAPANG,



HARTO

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN KETAPANG NOMOR 021 / BAPPEDA-A/ 2023 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN KETAPANG.

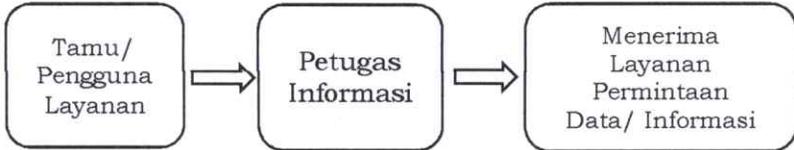
A. JENIS PELAYANAN

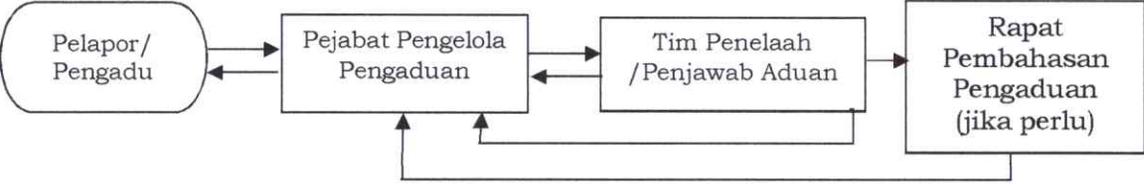
1. Pelayanan Permintaan Data Perencanaan.
2. Pelayanan Permintaan Informasi Pembangunan Daerah.
3. Pelayanan Konsultasi dan Koordinasi perihal Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah.
4. Pelayanan Fasilitasi Penggunaan Aplikasi Perencanaan.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Permintaan Data Perencanaan

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan Permintaan Data b. Tanda Pengenal/ identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/ Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permintaan Data/ Informasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tamu/ Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi (Petugas TU) b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menyampaikan Surat Permintaan Data d. Petugas mengecek kelengkapan Surat Permintaan e. Menerima Surat Permintaan Data
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data Perencanaan

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan. 2) Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan. 3) SMS / WA : 0852 4599 7787 / 0853 8858 0143 4) Website : http://Bappeda.ketapangkab.go.id 5) Email : bappedakabupatenketapang@gmail.com 6) Facebook : Bappeda Kabupaten Ketapang 7) Instagram : bappeda_ketapang <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A([Pelapor/Pengadu]) <--> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B <--> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> C D --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol 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

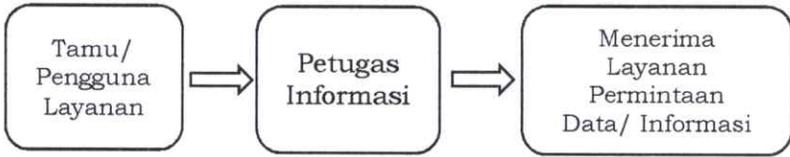
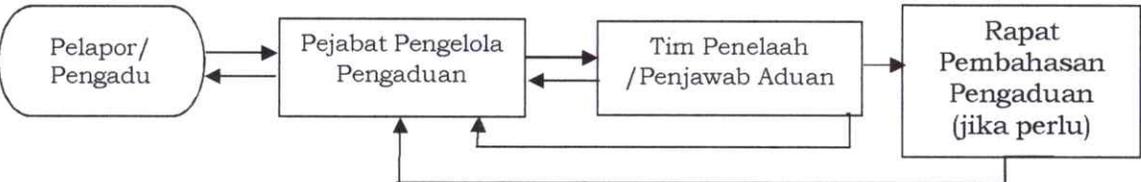
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah No. 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana; b. Keputusan Presiden No. 20 Tahun 2015 Tentang Tim Evaluasi dan Pengawasan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (Pengendalian Pembangunan); c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah; d. Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Ketapang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Ketapang Tahun 2005-2025; e. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 03 Tahun 2021 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Tahun 2021-2026; f. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 101 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

2.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Meja Layanan Pengaduan b. Tempat Parkir, Mushola c. Komputer, Jaringan Internet (wifi), kursi, meja
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi; c. Memahami Kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Menguasai Perencanaan Strategis; e. Menguasai Pengendalian Program dan Kegiatan; f. Menguasai Administrasi Perkantoran; g. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung yaitu Kepala Badan dan Kepala Bidang
5.	Jumlah Pelaksana
	4 (empat) 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. Pelayanan dilaksanakan di ruang konsultasi dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku; b. Sesuai protokol kesehatan .
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kepala Bidang, Kasubbag, Kelompok Jabatan Fungsional, dan staf, minimal 2 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2. Pelayanan Permintaan Informasi Pembangunan Daerah

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan Permintaan Informasi b. Tanda Pengenal/ identitas c. Dokumen/ Berkas Pendukung

2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>  <pre> graph LR A[Tamu/ Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permintaan Data/ Informasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/ Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi (Petugas TU) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Menyampaikan Surat Permintaan Data Petugas mengecek kelengkapan Surat Permintaan Menerima Surat Permintaan Data
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>1 (satu) hari</p>
4.	<p>Biaya/Tarif</p> <p>Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Informasi Pembangunan Daerah</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan. SMS / WA : 0852 4599 7787 / 0853 8858 0143 Website : http://Bappeda.ketapangkab.go.id Email : bappedakabupatenketapang@gmail.com Facebook : Bappeda Kabupaten Ketapang Instagram : bappeda_ketapang <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A([Pelapor/ Pengadu]) --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> C C --> B B --> A </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

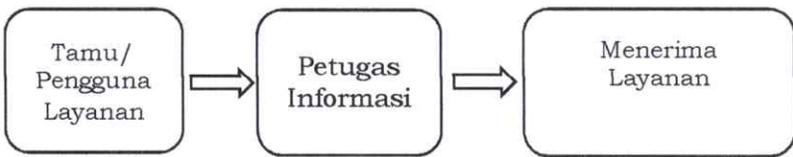
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none">a. Peraturan Pemerintah No. 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana;b. Keputusan Presiden No. 20 Tahun 2015 Tentang Tim Evaluasi dan Pengawasan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (Pengendalian Pembangunan);c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah;d. Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Ketapang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Ketapang Tahun 2005-2025;e. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 03 Tahun 2021 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Tahun 2021-2026;f. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 101 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none">a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Meja Layanan Pengaduanb. Tempat Parkir, Musholac. Komputer, Jaringan Internet (wifi), kursi, meja
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none">a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi;c. Memahami Kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;d. Menguasai Perencanaan Strategis;e. Menguasai Pengendalian Program dan Kegiatan;f. Menguasai Administrasi Perkantoran;g. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung yaitu Kepala Badan dan Kepala Bidang
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (Tiga) 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. Pelayanan dilaksanakan di ruang konsultasi dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku; b. Sesuai protokol kesehatan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kepala Bidang, Kasubbag, Kelompok Jabatan Fungsional, dan staf, minimal 2 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

3. Pelayanan Konsultasi dan Koordinasi perihal Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah

Service Delivery

1.	Persyaratan
	a. Tanda Pengenal/ identitas b. Dokumen/ Berkas Pendukung
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/ Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan] </pre> <p>Prosedur :</p> <p>a. Tamu/ Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi (Petugas TU) b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Petugas mencatat pada buku register dan mengidentifikasi keperluan konsultasi dan koordinasi d. Mengarahkan ke bidang terkait</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya/Tarif
	Gratis

5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi dan Koordinasi perihal Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan. 2) Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan. 3) SMS / WA : 0852 4599 7787 / 0853 8858 0143 4) Website : http://Bappeda.ketapangkab.go.id 5) Email : bappedakabupatenketapang@gmail.com 6) Facebook : Bappeda Kabupaten Ketapang 7) Instagram : bappeda_ketapang <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <pre> graph LR A([Pelapor/Pengadu]) <--> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B <--> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> C D --> B </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol 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.

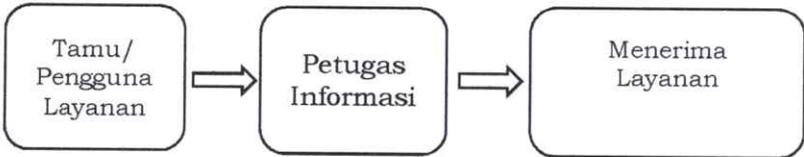
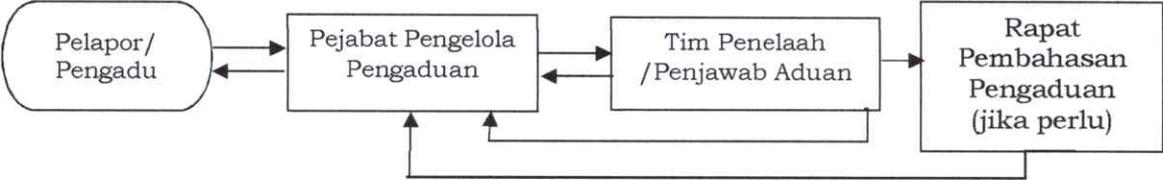
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah No. 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana; b. Keputusan Presiden No. 20 Tahun 2015 Tentang Tim Evaluasi dan Pengawasan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (Pengendalian Pembangunan); c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah; d. Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Ketapang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Ketapang Tahun 2005-2025; e. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 03 Tahun 2021 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Tahun 2021-2026;

	f. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 101 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu b. Tempat Parkir, Mushola c. Komputer, Jaringan Internet (wifi), kursi, meja
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi; c. Memahami Kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Menguasai Perencanaan Strategis; e. Menguasai Pengendalian Program dan Kegiatan; f. Menguasai Administrasi Perkantoran; g. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung yaitu Kepala Badan dan Kepala Bidang
5.	Jumlah Pelaksana
	4 (empat) 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. Pelayanan dilaksanakan di ruang konsultasi dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku; b. Sesuai protokol kesehatan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kepala Bidang, Kasubbag, Kelompok Jabatan Fungsional, dan staf, minimal 2 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

4. Pelayanan Fasilitasi Penggunaan Aplikasi Perencanaan

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Tanda Pengenal/ identitas b. Dokumen/ Berkas Pendukung
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Tamu/ Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/ Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi (Petugas TU) b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menyampaikan permohonan fasilitasi penggunaan aplikasi perencanaan d. Petugas mencatat pada buku register dan membuat lembar koordinasi untuk fasilitator penggunaan aplikasi perencanaan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (satu) jam
4.	Biaya/Tarif
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Fasilitasi Penggunaan Aplikasi Perencanaan
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) SMS / WA : 0852 4599 7787 / 0853 8858 0143 4) Website : http://Bappeda.ketapangkab.go.id 5) Email : bappedakabupatenketapang@gmail.com 6) Facebook : Bappeda Kabupaten Ketapang 7) Instagram : bappeda_ketapang <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A([Pelapor/ Pengadu]) --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Penelaah /Penjawab Aduan] C --> D[Rapat Pembahasan Pengaduan (jika perlu)] D --> C C --> B B --> A </pre> </div> <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;

	<p>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</p> <p>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</p>
--	--

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<p>a. Peraturan Pemerintah No. 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana;</p> <p>b. Keputusan Presiden No. 20 Tahun 2015 Tentang Tim Evaluasi dan Pengawasan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (Pengendalian Pembangunan);</p> <p>c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah;</p> <p>d. Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Ketapang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Ketapang Tahun 2005-2025;</p> <p>e. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 03 Tahun 2021 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Tahun 2021-2026;</p> <p>f. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 101 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas
	<p>a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu</p> <p>b. Tempat Parkir, Mushola</p> <p>c. Komputer, Jaringan Internet (wifi), kursi, meja</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi;</p> <p>c. Memahami Kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</p> <p>d. Menguasai Perencanaan Strategis;</p> <p>e. Menguasai Pengendalian Program dan Kegiatan;</p> <p>f. Menguasai Administrasi Perkantoran;</p> <p>g. Menguasai sistem komputer jaringan;</p> <p>h. Menguasai sistem aplikasi website;</p> <p>i. Menguasai multimedia;</p> <p>j. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>

4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung yaitu Kepala Badan dan Kepala Bidang
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi,</p> <p>c. yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/ bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan dilaksanakan di ruang konsultasi dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</p> <p>b. Sesuai protokol kesehatan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Badan, Kepala Bidang, Kasubbag, Kelompok Jabatan Fungsional, dan staf, minimal 2 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun;</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
DAERAH KABUPATEN KETAPANG,**

