



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Gajah Mada Nomor 2, Samarinda, Kalimantan Timur 75121

Telepon (0541) 733333; Faximile (0541) 737762/742111

Pos-el humas@kaltimprov.go.id; Laman <http://kaltimprov.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

NOMOR : 000.8.3.2/ 079 /SK-Kesra-I/2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

- 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 Kesejahteraan Rakyat 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
11. Pedoman Menteri PANRB No. 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
12. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9)

sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1);

13. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78);
14. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 23 Tahun 2021 tentang Tatacara Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial Yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
15. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tatakerja Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur meliputi produk/jenis pelayanan:
- a. Standar Pelayanan Konsultasi;
 - b. Standar Pelayanan Data dan Laporan;
 - c. Standar Pelayanan Penyediaan Narasumber;
 - d. Standar Pelayanan Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Lembaga lain;
 - e. Standar Pelayanan Administrasi, Verifikasi Kelengkapan, Pengajuan Proposal Hibah;
 - f. Standar Pelayanan Fasilitasi Kebijakan Daerah;
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Fungsional/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 Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;
- KELIMA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Samarinda
Pada tanggal : 31 Januari 2025

Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat,



Dr. Dasmiah, S.Pd., M.AP.
Pembina Tingkat I
NIP 196911101999032003

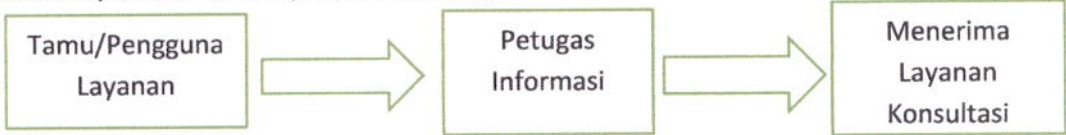
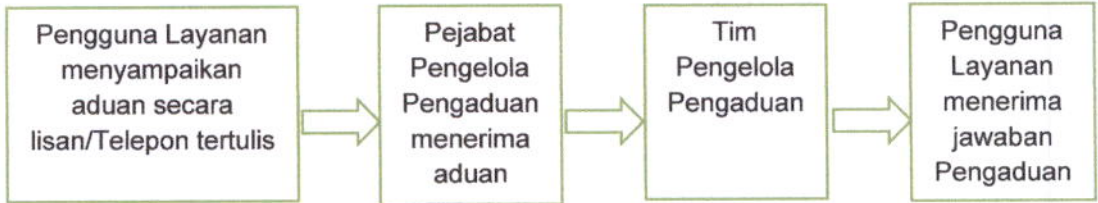
LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

NOMOR : 000.8.3.2/ **079** /SK-Kesra-I/2025

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BIRO
KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR.

1. Standar Pelayanan Konsultasi

Service Delivery

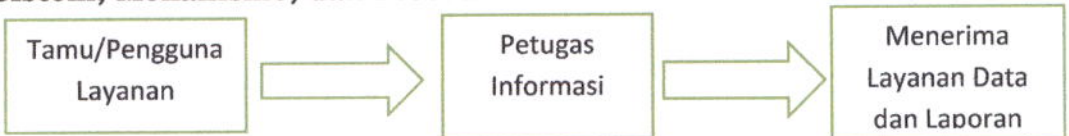
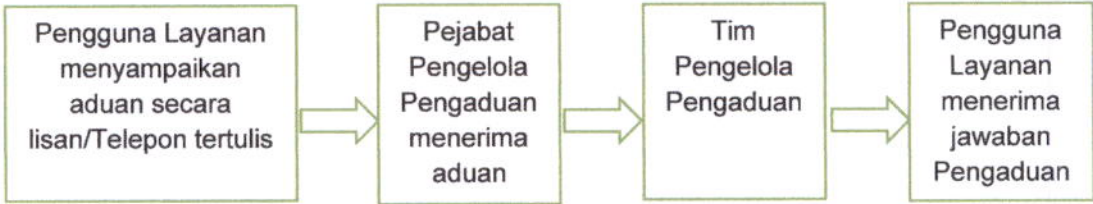
1	Persyaratan a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda Pengenal/identitas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Konsultasi] </pre> Prosedure - Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi - Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu - Menerima Informasi dari Petugas - Menerima layanan konsultasi dari Bagian : Bina Mental Spiritual/ Kesejahteraan Rakyat Pelayanan Dasar/Kesejahteraan Rakyat Non Pelayanan 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 - Pengaduan dapat dilakukan melalui : - Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; - WA : 082154658778 - Telepon : (0541) 733333 - Faksimile: (0541) 737762, 742111 - Email : info@birokesra.kaltimprov.go.id - Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) - Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) - 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> - Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : - 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 a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78); d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1); e. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tatakerja Perangkat Daerah.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, meja layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI.
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 6 (enam) 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 prasarana 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. Standar Pelayanan Data dan Laporan

Service Delivery

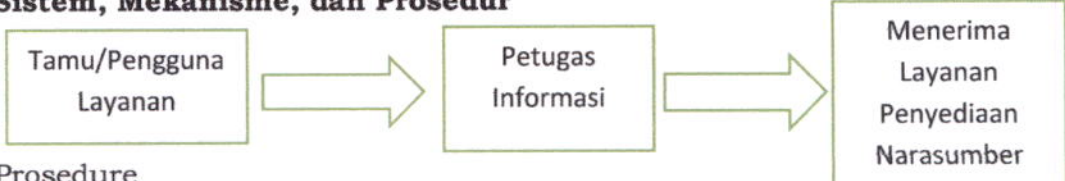
1	Persyaratan a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda Pengenal/identitas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Data dan Laporan] </pre> Prosedure a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima Informasi dari Petugas d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian : Bina Mental Spiritual/ Kesejahteraan Rakyat Pelayanan Dasar/Kesejahteraan Rakyat Non Pelayanan Dasar.
3	Jangka Waktu Penyelesaian Administrasi : 15 - Menit Konsultasi : Sesuai materi Data dan Laporan
4	Biaya/tarif Gratis
5	Produk Pelayanan Pelayanan Data dan Laporan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) WA : 082154658778 3) Telepon : (0541) 733333 4) Faksimile: (0541) 737762, 742111 5) Email : info@birokesra.kaltimprov.go.id 6) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) 7) Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78); d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1); e. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tatakerja Perangkat Daerah.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, meja layanan informasi; b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI.
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 6 (enam) 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 prasarana 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. Standar Pelayanan Penyediaan Narasumber

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 Penyediaan Narasumber] </pre> Prosedure - Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi - Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu - Menerima Informasi dari Petugas - Menerima layanan konsultasi dari Bagian : Bina Mental Spiritual/ Kesejahteraan Rakyat Pelayanan Dasar/Kesejahteraan Rakyat Non Pelayanan Dasar.
3	Jangka Waktu Penyelesaian Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi Penyediaan Narasumber
4	Biaya/tarif Gratis
5	Produk Pelayanan Pelayanan Penyediaan Narasumber
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : - Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; - WA : 082154658778 - Telepon : (0541) 733333 - Faksimile: (0541) 737762, 742111 - Email : info@birokesra.kaltimprov.go.id - Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) - Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 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> - Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : - 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.

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 Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78); 4) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1); 5) Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tatakerja Perangkat Daerah.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas 1) Ruang Pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, meja layanan informasi; 2) Tempat parkir, mushola 3) Komputer, WIFI.
3	Kompetensi Pelaksana 1) Memahami tugas dan fungsi jabatan; 2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi; 3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; 4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal 1) Pejabat Pengendalian Gratifikasi; 2) Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	Jumlah Pelaksana 6 (enam) orang
6	Jaminan Pelayanan 1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2) 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 1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2) Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana 1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; 2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; 3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

4. Standar Pelayanan Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Lembaga lain

Service Delivery

1	Persyaratan 1) Surat Tugas 2) Dokumen/berkas pendukung 3) Tanda Pengenal/identitas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Tamu/Pengguna Layanan ➡ Petugas Informasi ➡ Menerima Layanan Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Lembaga lain Prosedure 1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi 2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu 3) Menerima Informasi dari Petugas 4) Menerima layanan konsultasi dari Bagian : Bina Mental Spiritual/ Kesejahteraan Rakyat Pelayanan Dasar/Kesejahteraan Rakyat Non Pelayanan Dasar.
3	Jangka Waktu Penyelesaian Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Lembaga lain
4	Biaya/tarif Gratis
5	Produk Pelayanan Pelayanan Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Lembaga lain
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) WA : 082154658778 3) Telepon : (0541) 733333 4) Faksimile: (0541) 737762, 742111 5) Email : info@birokesra.kaltimprov.go.id 6) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) 7) Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) b. Alur Penanganan Pengaduan : Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/Telepon tertulis ➡ Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan ➡ Tim Pengelola Pengaduan ➡ Pengguna Layanan menerima jawaban 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.

Manufacturing

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 Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78); 4) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1); 5) Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tatakerja Perangkat Daerah.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas 1) Ruang Pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, meja layanan informasi; 2) Tempat parkir, mushola 3) Komputer, WIFI.
3	Kompetensi Pelaksana 1) Memahami tugas dan fungsi jabatan; 2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi; 3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; 4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal 1) Pejabat Pengendalian Gratifikasi; 2) Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	Jumlah Pelaksana 6 (enam) orang
6	Jaminan Pelayanan 1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2) 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 1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2) Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana 1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; 2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; 3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

5. Standar Pelayanan Administrasi, Verifikasi, Kelengkapan Pengajuan Proposal Hibah

Service Delivery

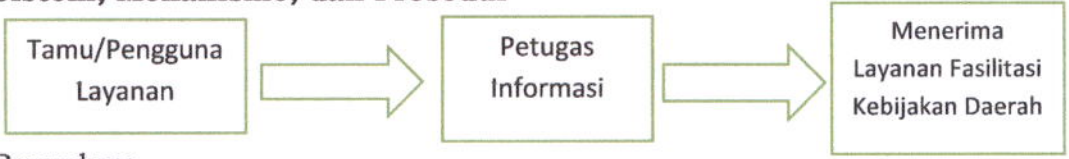
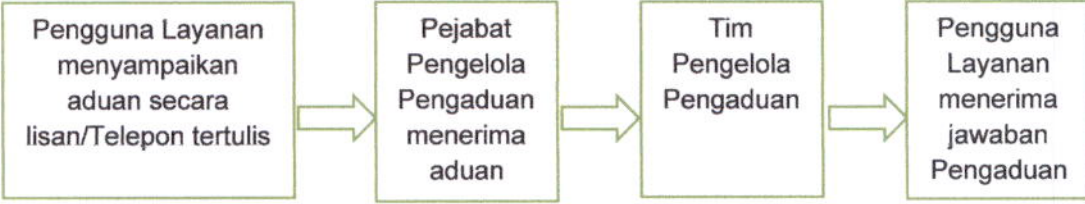
1	Persyaratan 1) Surat Tugas 2) Dokumen/berkas pendukung 3) Tanda Pengenal/identitas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Tamu/Pengguna Layanan ➡ Petugas Informasi ➡ Menerima Layanan Administrasi, Verifikasi, Kelengkapan Pengajuan Proposal Hibah Prosedure 1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi 2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu 3) Menerima Informasi dari Petugas 4) Menerima layanan konsultasi dari Bagian : Bina Mental Spiritual/ Kesejahteraan Rakyat Pelayanan Dasar/Kesejahteraan Rakyat Non Pelayanan Dasar.
3	Jangka Waktu Penyelesaian Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi Administrasi, Verifikasi Kelengkapan, Pengajuan Proposal Hibah
4	Biaya/tarif Gratis
5	Produk Pelayanan Pelayanan Administrasi, Verifikasi Kelengkapan, Pengajuan Proposal Hibah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) WA : 082154658778 3) Telepon : (0541) 733333 4) Faksimile: (0541) 737762, 742111 5) Email : info@birokesra.kaltimprov.go.id 6) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) 7) Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) b. Alur Penanganan Pengaduan : Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/Telepon tertulis ➡ Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan ➡ Tim Pengelola Pengaduan ➡ Pengguna Layanan menerima jawaban 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.

Manufacturing

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 Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78); 4) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1); 5) Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tatakerja Perangkat Daerah.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas 1) Ruang Pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, meja layanan informasi; 2) Tempat parkir, mushola 3) Komputer, WIFI.
3	Kompetensi Pelaksana 1) Memahami tugas dan fungsi jabatan; 2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi; 3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; 4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal 1) Pejabat Pengendalian Gratifikasi; 2) Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	Jumlah Pelaksana 6 (enam) orang
6	Jaminan Pelayanan 1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2) 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 1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2) Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana 1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; 2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; 3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

6. Standar Pelayanan Fasilitas Kebijakan Daerah

Service Delivery

1	Persyaratan 1) Surat Tugas 2) Dokumen/berkas pendukung 3) Tanda Pengenal/identitas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Fasilitas Kebijakan Daerah] </pre> Prosedure 1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi 2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu 3) Menerima Informasi dari Petugas 4) Menerima layanan konsultasi dari Bagian : Bina Mental Spiritual/ Kesejahteraan Rakyat Pelayanan Dasar/Kesejahteraan Rakyat Non Pelayanan Dasar.
3	Jangka Waktu Penyelesaian Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi Fasilitas Kebijakan Daerah
4	Biaya/tarif Gratis
5	Produk Pelayanan Pelayanan Fasilitas Kebijakan Daerah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) WA : 082154658778 3) Telepon : (0541) 733333 4) Faksimile: (0541) 737762, 742111 5) Email : info@birokesra.kaltimprov.go.id 6) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) 7) Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3) Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78); 4) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1); 5) Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tatakerja Perangkat Daerah.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas 1) Ruang Pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, meja layanan informasi; 2) Tempat parkir, mushola 3) Komputer, WIFI.
3	Kompetensi Pelaksana 1) Memahami tugas dan fungsi jabatan; 2) Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi; 3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; 4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal 1) Pejabat Pengendalian Gratifikasi; 2) Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; 3) Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5	Jumlah Pelaksana 6 (enam) orang
6	Jaminan Pelayanan 1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; 2) 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 1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2) Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana 1) Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; 2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; 3) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

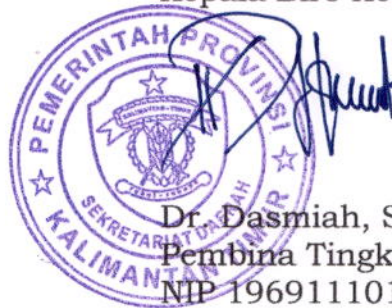
Lampiran II : KEPUTUSAN KEPALA BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR NOMOR : 000.8.3.2/ 079 /SK-Kesra-I/2025 TENTANG :PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

MAKLUMAT PELAYANAN

“KAMI SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN STANDAR PELAYANAN, SERTA AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS-MENERUS DAN APABILA KAMI TIDAK MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN”

Ditetapkan di : Samarinda
Pada tanggal : 31 Januari 2025

Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat,



Dr. Dasmiah, S.Pd., M.AP.
Pembina Tingkat I
NIP 196911101999032003