ADPIM
BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SETDA KALTIM

STANDAR PELAYANAN

BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN
SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

MAKLUMAT PELAYANAN

"Siap Memberikan Pelayanan yang Terbaik dengan Senyum, Ramah, Sopan, dan Santun Guna Mewujudkan Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik."

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
SEKRETARIAT DAERAH
JALAN GAJAH MADA NO. 2 TELEPON (0541) 733333, FAX (0541) 732746-737762
Homepage : http//kaltimprov.go.id
SAMARINDA 75121

KEPUTUSAN
KEPALA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
NOMOR : 000.8.3.2/2363/B. Adpim-I

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur tentang Standar Pelayanan Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-daerah Otonomi Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 55870 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
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 Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. 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);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);
9. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 53);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Standar Pelayanan Publik pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur

KESATU : Standar Pelayanan Publik Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan pada Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur meliputi produk/jenis pelayanan :

1. Fasilitasi Tamu Audiensi Pimpinan
2. Fasilitasi Pelayanan Kunjungan Kerja Tamu Pemda
3. Fasilitasi Pelaksanaan Upacara/Acara
4. Fasilitasi Permintaan Pembawa Acara dan Pembacaan SK
5. Fasilitasi Hubungan Keprotokolan
6. Fasilitasi Pembuatan Materi Pimpinan / Sambutan
7. Fasilitasi Tapping Ucapan
8. Fasilitasi Publikasi Media Cetak dan Elektronik
9. Fasilitasi Jumpa Pers
10. Fasilitasi Kunjungan Jurnalistik
11. Fasilitasi Kerjasama Media/Komunikasi Pimpinan
12. Fasilitasi Dokumentasi Pimpinan
13. Fasilitasi Kepegawaian (Kenpa, KGB, Mutasi, Pensiun Lingkup Setda)

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelanggaran, Aparat Pengawas dan masyarakat dalam penyelanggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal di tetapkan.

Ditetapkan di : Samarinda
Pada tanggal : 8 Januari 2024

Kepala Biro Administrasi Pimpinan,

Hj. Syarifah Alawiyah, S.Sos., M.Si.
Pembina Tingkat I
Nip. 19710808 199103 2 007

JENIS PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

NO	JENIS PELAYANAN
1	Fasilitasi Tamu Audiensi Pimpinan
2	Fasilitasi Pelayanan Kunjungan Kerja Tamu Pemda
3	Fasilitasi Pelaksanaan Upacara/Acara
4	Fasilitasi Permintaan Pembawa Acara dan Pembacaan SK
5	Fasilitasi Hubungan Keprotokolan
6	Fasilitasi Pembuatan Materi Pimpinan / Sambutan
7	Fasilitasi Tapping Ucapan
8	Fasilitasi Publikasi Media Cetak dan Elektronik
9	Fasilitasi Jumpa Pers
10	Fasilitasi Kunjungan Jurnalistik
11	Fasilitasi Kerjasama Media/ Komunikasi Pimpinan
12	Fasilitasi Dokumentasi Pimpinan
13	Fasilitasi Kepegawaian (Kenpa, KGB, Mutasi, pensiun lingkup Setda)

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN DARI SETIAP JENIS PELAYANAN
BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

1. Fasilitasi Tamu Audiensi Pimpinan

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur / Biro Administrasi Pimpinan
JENIS PELAYANAN	:	Tamu Audiensi Pimpinan
1. PERSYARATAN	:	Surat/dokumen permohonan audiensi yang ditujukan kepada Gubernur atau Wakil Gubernur Kalimantan Timur.
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	1. Pemohon menyampaikan surat/dokumen permohonan audiensi kepada Gubernur atau Wakil Gubernur; 2. Gubernur atau Wakil Gubernur mendisposisi surat/dokumen permohonan audiensi dan disampaikan kepada Kepala Biro Administrasi Pimpinan; 3. Kepala Biro Administrasi Pimpinan mendisposisikan kepada Kabag Protokol untuk mengagendakan audiensi dimaksud; 4. Kabag Protokol mendisposisikan kepada Kasubbag Tamu untuk mengkoordinasikan kepada tamu pemohon terkait fasilitasi, tempat, jumlah maksimal kapasitas ruangan dan waktu pelaksanaan audiensi; 5. Kasubbag Tamu menugaskan staf untuk melakukan koordinasi kesiapan serta memberikan informasi kepada instansi/ organisasi perangkat daerah terkait untuk mempersiapkan bahan dan data-data (apabila mendampingi) Gubernur dan atau Wakil Gubernur pada waktu pelaksanan audiensi; 6. Kasubbag Tamu atau staf tamu melaporkan kembali hasil koordinasi kepada Sespri Gubernur dan atau Wakil Gubernur sebelum waktu pelaksanaan; 7. Kasubbag Tamu dan staf tamu mempersiapkan serta mengkomunikasikan pelaksanaan audiensi sesuai jadwal.
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Jam 08.00 – 16.00. atau menyesuaikan waktu dan jadwal pimpinan
4. BIAYA/TARIF	:	-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Laporan hasil jumlah koordinasi pelayanan tamu audiensi

		dan evaluasi
6. PENGANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	• Email : protokol.kaltim@gmail.com • Sub Bagian Tamu, Bagian Protokol pada Biro Administrasi Pimpinan, Lantai III, Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, Jalan Gajah Mada No. 2 Samarinda.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi *(Manufacturing)*		
1. DASAR HUKUM	:	1. UU Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan 2. PP Nomor 39 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan UU Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2024 Tentang Pedoman Keprotokolan Di Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Ruang Pertemuan; 2. Ruang Tamu; 3. Kursi Tamu; 4. Air Conditioner; 5. Komputer dan/atau laptop; 6. Scanner; 7. LCD Proyektor; 8. Printer; 9. Alat Tulis Kantor; 10. Jaringan Internet; 11. Telepon; 12. Mesin Fotocopy;
3. KOMPETENSI PELAKSANA		1. Pendidikan minimal SMA/Sederajat 2. Mampu melakukan identifikasi tamu untuk audiensi 3. Memiliki pengetahuan melayani tamu audiensi sesuai standar keprotokolan 4. Memiliki keterampilan komputer 5. Mampu berkomunikasi secara internal dan eksternal 6. Mampu melakukan pengarsipan surat audiensi 7. Mampu beretika baik dalam melayani tamu.
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Sistem laporan mingguan masing-masing pelaksana.
5. JUMLAH PELAKSANA	:	1 (satu) atau 2 (dua) orang atau lebih menyesuaikan jumlah tamu audiensi.
6. JAMINAN PELAYANAN	:	1. Pertemuan tamu audiensi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan pimpinan
		2. Tamu audiensi diterima oleh pejabat yang telah mendapat penugasan atau disposisi Gubernur, Wagub atau Sekda

7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	1. Pertimbangan dan persetujuan usulan penerimaan tamu audiensi menyesuaikan keadaan serta keberadaan pimpinan di kantor 2. Pejabat penerima tamu audiensi yang terjadwal telah mendapat disposisi atau persetujuan pimpinan 3. Keamanan dan Keselamatan Tamu dalam setiap Audiensi menjadi Tanggungjawab Pemprov Kaltim
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Laporan evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali setahun. selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan tamu audiensi

2.Fasilitasi Pelayanan Kunjungan Kerja Tamu Pemda

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur/ Biro Administrasi Pimpinan
JENIS PELAYANAN	:	Koordinasi Pelayanan Kunjungan Kerja Tamu Pemda
1. PERSYARATAN	:	Surat dan jadual pemberitahuan rencana kunjungan kerja yang sebelumnya telah dikoordinasikan dan ditujukan kepada Gubernur Kalimantan Timur.
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	1. Surat dan jadual pemberitahuan rencana kunjungan kerja diterima dan proses secara administrasi sebagai dasar koordinasi kepada pimpinan; 2. Surat dan jadual disampaikan kepada Gubernur, Wakil Gubernur atau Sekretaris Daerah untuk didisposisi dan disampaikan kepada Kepala Biro Administrasi Pimpinan; 3. Kepala Biro Administrasi Pimpinan mendisposisikan kepada Kabag Protokol untuk mengagendakan serta memberi arahan agar dapat memfasilitasi terkait kunjungan kerja tersebut; 4. Kabag Protokol mendisposisikan kepada Kasubbag Tamu untuk mengkoordinasikan kepada tamu terkait fasilitasi yang diperlukan dalam melayani tamu pemda ; 5. Kasubbag Tamu menugaskan staf untuk melakukan koordinasi dengan pihak tamu dan instansi terkait mengenai jadwal kegiatan dan fasilitas pelayanan tamu seperti kendaraan, pengawalan polisi, akomodasi, undangan, telek penjemputan dan penghantaran,

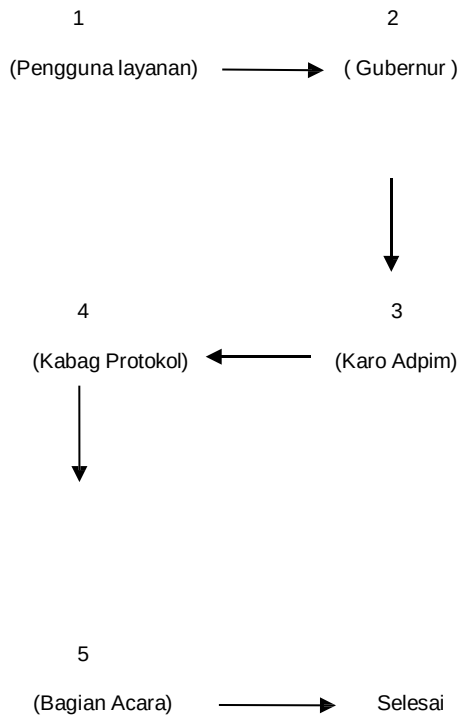
		transit viproom bandara, rute perjalanan tamu, tempat pertemuan, konsumsi, cinderamata/ plakat, dll ; 6. Staf tamu berkoordinasi dengan instansi/ organisasi perangkat daerah terkait mengenai bahan/ data dan jawaban sesuai daftar pertanyaan tamu ; 7. Kasubbag Tamu atau staf tamu melakukan pendampingan tamu selama berada di daerah ; 8. Kasubbag Tamu dan staf melakukan koordinasi dengan Sespri Gubernur dan Wakil Gubernur mengenai kepastian atau disposisi pejabat yang hadir dalam pertemuan ;
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Jam 08.00 – 16.00 atau menyesuaikan waktu dan jadual kunjungan kerja tamu pemda
4. BIAYA/TARIF	:	-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Laporan hasil koordinasi pelayanan kunjungan kerja tamu pemda dan evaluasi
6. PENGANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	• Email : protokol.kaltim@gmail.com • Sub Bagian Tamu, Bagian Protokol pada Biro Administrasi Pimpinan, Lantai III,Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, Jalan Gajah Mada No. 2 Samarinda.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi *(Manufacturing)*		
1. DASAR HUKUM	:	1. UU Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan 2. PP Nomor 39 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan UU Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2024 Tentang Pedoman Keprotokolan Di Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Ruang Pertemuan; 2. Ruang Tamu; 3. Kursi Tamu; 4. Kendaraan Roda 4; 5. Air Conditioner; 6. Komputer dan/atau laptop; 7. Scanner; 8. LCD Proyektor; 9. Printer; 10. Alat Tulis Kantor; 11. Jaringan Internet; 12. Telepon; 13. Mesin Fotocopy;

3. KOMPETENSI PELAKSANA		1. Pendidikan minimal SMA/Sederajat 2. Mampu melakukan identifikasi masalah, analisis, dan alternatif pemecahan masalah dalam melayani kunjungan kerja tamu 3. Memiliki pengetahuan melayani tamu sesuai standar keprotokolan 4. Memiliki keterampilan komputer 5. Mampu berkomunikasi secara internal dan eksternal 6. Mampu melakukan administrasi surat menyurat 7. Mampu beretika baik dalam tugas mendampingi tamu
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Sistem pelaporan sebelum dan sesudah pendampingan tamu oleh staf pelaksana
5. JUMLAH PELAKSANA	:	1 (satu) atau 2 (dua) orang menyesuaikan jumlah rombongan tamu yang berkunjung
6. JAMINAN PELAYANAN	:	1. Pertimbangan dan persetujuan pelayanan kunjungan kerja tamu pemda yang rasional serta menyesuaikan keadaan serta ketersediaan fasilitas pendukung. 2. Pertemuan dan kunjungan kerja tamu dilakukan sesuai jadual yang sudah ditentukan. 3. Penerimaan kunjungan kerja oleh pejabat yang telah mendapat penugasan atau disposisi Gubernur, Wakil Gubernur atau Sekretaris Daerah.
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	1. Pejabat yang menerima kunjungan kerja tamu telah mendapat disposisi atau persetujuan pimpinan. 2. Keamanan dan keselamatan tamu dalam setiap kunjungan kerja menjadi tanggungjawab Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Laporan evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan kunjungan kerja tamu pemda.

3. Fasilitasi Pelaksanaan Upacara / Acara

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur/ Biro Administrasi Pimpinan
JENIS PELAYANAN	:	Pelaksanaan Upacara / Acara

1. PERSYARATAN	:	1. Surat permohonan kepada Gubernur melalui Biro Umum, Tembusan Biro Adpim 2. Permohonan disampaikan minimal 5 hari sebelum pelaksanaan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 1. Pengguna Layanan/ Institusi datang atau menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Gubernur melalui Biro Umum 2. Gubernur Mendisposisikan permohonan kepada Kepala Biro Adpim/Protokol 3. Kepala Biro Adpim Mendisposisikan permohonan ke Kabag Protokol 4. Kabag Protokol Mendisposisikan ke Kasubag Acara untuk Menindaklanjuti Kegiatan Acara tersebut. (Mengagendakan, mengkoordinasikan dan menugaskan petugas untuk mengatur acara tersebut) 5. Selesai.
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Jam 08.00-16.00 Wita atau menyesuaikan waktu kebutuhan koordinasi bisa dilakukan pada malam hari melalui telepon seluler
4. BIAYA/TARIF	:	-

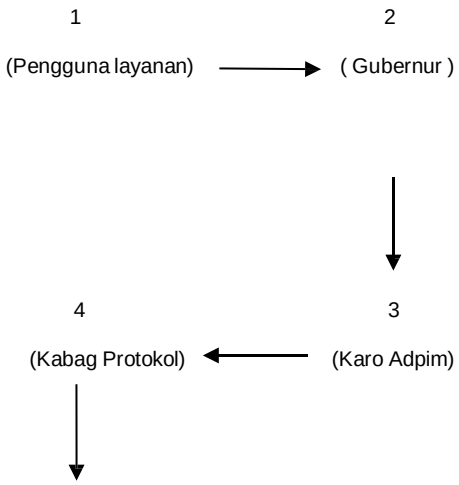
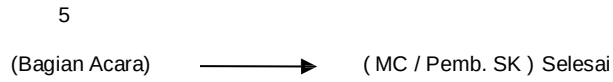
5. PRODUK PELAYANAN	:	Informasi Mengenai : 1. Tatacara Pelaksanaan Acara sesuai UU no. 9/2010 ttg Keprotokolan 2. Tata Tempat Duduk sesuai UU no. 9/2010 ttg Keprotokolan 3. Tata Letak Lambang Negara sesuai UU no. 24/2009 ttg LambangNegara/Bahasa/Lagu Kebangsaan
6. PENGANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	- Email : protokol.kaltim@gmail.com - Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan langsung atau melalui surat ke Biro Adpim bagian Protokol Lt. III kantor Gubernur Prov.Kaltim Jln. Gajah Mada No.2 Samarinda
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi *(Manufacturing)*		
1. DASAR HUKUM	:	1. UU nomor 9 tahun 2010 2. UU nomor 24 tahun 2009 3. PP nomor 39 tahun 2011 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Setda Provinsi dan Kabupaten/Kota 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2024 Tentang Pedoman Keprotokolan Di Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Ruang Pertemuan 2. Ruang Tamu 3. Kursi Tamu 4. Air Conditioner 5. Komputer/Laptop 6. Scanner 7. LCD Proyektor 8. Printer 9. Alat Tulis Kantor 10. Jaringan Internet 11. Telepon 12. Mesin Fotocopy 13. Seat Card 14. Soundsystem 15. Peralatan Acara (Baki, Lakan, Palu dll)

3. KOMPETENSI PELAKSANA		1. Memiliki pengetahuan ttg UU Keprotokolan 2. Memiliki pengetahuan ttg Etika 3. Memiliki pengetahuan Public Speaking 4. Memiliki kreatifitas tinggi, aktif, responsive, rajin dan giat 5. Memahami estetika
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Dilakukan oleh Atasan Langsung 2. Mengarsipkan kegiatan acara yg sudah dilaksanakan
5. JUMLAH PELAKSANA	:	Minimal 2 Orang menyesuaikan tingkat kesulitan acara
6. JAMINAN PELAYANAN	:	1. Pengaturan acara sesuai UU no. 9/2010 ttg Keprotokolan 2. Pengaturan Tata Tempat Duduk sesuai UU no. 9/2010 ttg Keprotokolan 3. Pengaturan Tata Letak Lambang Negara sesuai UU no. 24 / 2009 ttg Lambang Negara/Bahasa/Lagu Kebangsaan 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2024 Tentang Pedoman Keprotokolan Di Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	1. Semua kegiatan acara sesuai dengan aturan Undang-undang 2. Keamanan serta kedudukan Peserta acara terpenuhi
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Dilakukan setiap setelah selesai Acara

4.Fasilitasi Permintaan Pembawa Acara / Pembaca SK

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat permohonan kepada Kepala Biro Adpim 2. Permohonan disampaikan minimal 5 hari sebelum pelaksanaan

2	Sistem, mekanisme dan prosedur	
		 1. Pengguna Layanan/ Institusi datang atau menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Adpim 2. Kepala Biro Adpim Mendisposisikan permohonan kepada Kabag Protokol 3. Kabag Protokol Mendisposisikan ke Kasubag Acara untuk Menindaklanjuti Kegiatan Acara tersebut. 4. Kasubag Acara menunjuk Pelaksana sebagai MC/Pembaca SK 5. Selesai
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jam 08.00-16.00 Wita atau menyesuaikan waktu kebutuhan acara
4	Biaya / tarif	-
5	Produk pelayanan	1. Membantu jalannya acara sampai dengan selesai 2. Membantu membacakan SK
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Email : protokol.kaltim@gmail.com Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan langsung atau melalui surat ke Biro Adpim bagian Protokol Lt. III kantor Gubernur Prov.Kaltim Jln. Gajah Mada No.2 Samarinda

Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi *(Manufacturing)*

1	Dasar Hukum	1. UU nomor 9 tahun 2010 2. UU nomor 24 tahun 2009 3. PP nomor 39 tahun 2011 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2024 Tentang Pedoman Keprotokolan Di Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah 5. Surat Permohonan Pengguna Layanan 6. Disposisi Pimpinan
2	Sarana dan Prasarana atau Fasilitasi	1. Ruang Pertemuan 2. Ruang Tamu 3. Kursi Tamu 4. Air Conditioner 5. Komputer/Laptop 6. Scanner 7. LCD Proyektor 8. Printer 9. Alat Tulis Kantor 10. Jaringan Internet 11. Telepon 12. Mesin Fotocopy 13. Seat Card 14. Soundsystem
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi *(Manufacturing)*		
		15. Peralatan Acara (Baki, Lakan, Palu dll)
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan ttg UU Keprotokolan 2. Memiliki pengetahuan ttg Etika 3. Memiliki pengetahuan Public Speaking 4. Memiliki kreatifitas tinggi, aktif, responsive, rajin dan giat 5. Memahami estetika
4	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh Atasan Langsung 2. Mengarsipkan susunan acara yg sudah dilaksanakan oleh masing-masing petugas
5	Jumlah Pelaksana	Tersedia 7 Orang Pembawa acara pada Bagian Protokol
6	Jaminan Pelayanan	1. Pengaturan acara sesuai UU no. 9/2010 ttg Keprotokolan 2. Pengaturan jalannya acara sesuai UU no.9/2010 ttg Keprotokolan 3. Acara berjalan lancar dan tertib
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Acara berjalan lancar dan tertib 2. Pengaturan Acara sesuai dengan aturan Undang-undang 3. Keamanan serta kedudukan Peserta acara terpenuhi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan setiap setelah selesai Acara

5. Fasilitasi Hubungan Keprotokolan

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur/ Biro Administrasi Pimpinan
JENIS PELAYANAN	:	Hubungan Keprotokolan
1. PERSYARATAN	:	- Surat/dokumen permohonan kegiatan/ acara yang ditujukankepada Gubernur atau Wakil Gubernur Kalimantan Timur. - Surat Permohonan pembuatan undangan di ajukan ke biro Adpim bagian protokol
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	• Pemohon menyampaikan surat/dokumen permohonan Acara, Audensi dan Kunker kepada Gubernur atau Wakil Gubernur; • Gubernur atau Wakil Gubernur mendisposisi Surat/dokumen permohonan fasilitasi acara, audiensi dan Kunker disampaikan Kepada Kepala Biro Administrasi Pimpinan; • Kepala Biro Administrasi Pimpinan mendisposisikan Kepada Kabag Protokol untuk mengagendakan acara, audiensi dan Kunker dimaksud; • Kabag Protokol mendisposisikan kepada Kasubbag Hupro untuk mengkoordinasikan kepada tamu pemohon terkait fasilitasi, tempat, jumlah maksimal kapasitasRuangan dan waktu pelaksanaan kegiatan tersebut • Kasubbag Hupro mengkoordinasikan dan menyampaikan hasil koordinasi kepada subbag acara dan tamu agar menindaklanjuti Koordinasi kesiapan serta memberikan informasi kepada Instansi/ organisasi perangkat daerah terkait untuk Mempersiapkan bahan dan data-data (apabila mendampingi) Gubernur dan atau Wakil Gubernur pada Waktu pelaksanan kegiatan tsb • Kasubbag hupro melaporkan kembali hasil koordinasi kepada Sespri Gubernur dan atau Wakil Gubernur sebelum waktu pelaksanaan; • Kasubbag Tamu dan staf tamu mempersiapkan serta Mengkomunikasikan pelaksanaan kegiatan sesuai jadwal.
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Jam 08.00 – 16.00 atau menyesuaikan waktu dan jadual kunjungan kerja pimpinan
4. BIAYA/TARIF	:	-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Laporan hasil jumlah koordinasi acara, Kunker dan Audensi

6. PENGANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	• Email : protokol.kaltim@gmail.com • Sub Bagian Hupro Bagian Protokol pada Biro Administrasi Pimpinan, Lantai III,Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, Jalan Gajah Mada No. 2 Samarinda.
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi *(Manufacturing)*		
2. DASAR HUKUM	:	1. UU Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan 2. PP Nomor 39 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan UU Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2024 Tentang Pedoman Keprotokolan Di Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	12. Ruang Pertemuan; 13. Ruang Tamu; 14. Kursi Tamu; 15. Kendaraan Roda 4; 16. Air Conditioner; 17. Komputer dan/atau laptop; 18. Scanner; 19. LCD Proyektor; 20. Printer; 21. Alat Tulis Kantor; 22. Jaringan Internet; 12. Telepon; 13. Mesin Fotocopy;
3. KOMPETENSI PELAKSANA		8. Pendidikan minimal SMA/Sederajat 9. Mampu melakukan identifikasi masalah, analisis, dan alternatif pemecahan masalah dalam melayani kunjungan kerja tamu 10. Memiliki pengetahuan melayani tamu sesuai standar keprotokolan 11. Memiliki keterampilan komputer 12. Mampu berkomunikasi secara internal dan eksternal 13. Mampu melakukan administrasi surat menyurat 14. Mampu beretika baik dalam tugas mendampingi tamu
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	3. Dilakukan oleh atasan langsung 4. Sistem pelaporan sebelum dan sesudah pendampingan tamu oleh staf pelaksana
5. JUMLAH PELAKSANA	:	1 (satu) atau 2 (dua) orang atau lebih menyesuaikan jumlah surat yang diterima
6. JAMINAN PELAYANAN	:	1. Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan jadwal dan hasil koordinasi yg dilakukan oleh Tim Hupro 2. Penugasan tim protokol minimal 1 atau 2 orang disesuaikan dengan tingkat kesulitan acara

7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	1. Pertimbangan dan persetujuan usulan penerimaan Kegiatan menyesuaikan keadaan serta keberadaan pimpinan di kantor 2. Fasilitasi protokol yang terjadwal telah mendapat disposisi atau persetujuan pimpinan 3. Keamanan dan Keselamatan kegiatan setiap kegiatan menjadi Tanggungjawab Pemprov Kaltim
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Laporan evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali setahun. selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan hubungan keprotokolan

6.Fasilitasi Pembuatan Materi Pimpinan / Sambutan

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur/ Biro Administrasi Pimpinan
1.JENIS PELAYANAN	:	Fasilitasi Pembuatan Materi Pimpinan
2.DASAR HUKUM	:	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Timur; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Permenpan RB 15 Tahun 2004 ttg SP 5. Permenpan RB 16 Tahun 2017 tentang Forum Konsultasi 6. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei atau SKMnya 7. Pergub No. 18 tahun 2021 pada Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur 8. UU NO 40 Th 1999 tentang pers mengatur tentang hakikat dan aturan untuk memperkuat pers di era demokrasi 9. Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi 10. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik

3. PERSYARATAN	:	1. Kegiatan Kedinasan dan Non Kedinasan Pimpinan baik Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah 2. Arahan langsung dari Pimpinan baik Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah
4. PROSEDUR	:	1. Surat permohonan dari instansi harus menyertakan pointer atau draft sambutan dan nama serta nomor PIC. 2. Surat Permohonan pembuatan Naskah Pidato/Sambutan/Presentasi ditujukan kepada Biro Adpim atau Surat Disposisi dari Pimpinan baik Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah pada suatu kegiatan kedinasan dan non kedinasan 3. Kepala Biro Adpim mendisposisi kepada Kabag dan Sub Penyiapan Materi Pimpinan 4. Pelaksanaan Proses pembuatan naskah pidato/sambutan/ Presentasi pimpinan 5. Pelaksanaan Proses editing akhir untuk naskah pidato/sambutan/ Presentasi pimpinan 6. Pencetakan naskah pidato/sambutan /Presentasi pimpinan 7. Penyerahan Naskah pidato / sambutan /Presentasi kepada pimpinan
5.WAKTU PELAYANAN	:	Jam 08.00 – 16.00.
6.BIAYA/TARIF	:	-
7.PRODUK PELAYANAN	:	1. Naskah Pidato/Sambutan/ Presentasi pimpinan
8.PENGELOLAAN PENGADUAN	:	Email : bagianmkp@kaltimprov.go.id Sub Bagian Penyiapan Materi Pimpinan Prov.Kalimantan Timur, Jln Gajah Mada No. 2 Samarinda.
9.SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Kendaraan Dinas 5. Scanner 6. Handphone

10.KOMPETENSI PELAKSANA	:	1. Pendidikan minimal S-1; 2. Menguasai tata cara pembuatan naskah pidato; 3. Mempunyai kemampuan literasi, menulis, mendeskripsikan data informasi dalam sebuah pidato/sambutan/presentasi 4. Mempunyai kemampuan identifikasi dan analisa permasalahan atau tema dalam menyusun pidato/sambutan/presentasi 5. Memiliki kemampuan komunikasi dan argumentasi 6. Menguasai kemampuan Bahasa Inggris baik tulis dan lisan 7. Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik/ Mengoperasikan Komputer.
11.PENGAWASAN INTERNAL	:	Atasan langsung
12.JUMLAH PELAKSANA	:	3 (tiga) orang
13.JAMINAN PELAYANAN	:	Mempunyai kompetensi dan pengalaman di bidang pembuatan Naskah Pidato/Sambutan/Presentasi Pimpinan
14.JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	1. Pertimbangan kegiatan pimpinan dan usulan pengajuan/permohonan 2. Rekomendasi dan Persetujuan rasional dan proporsional dari pimpinan
15.EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Secara berkala dilaporkan kepada atasan

7.Fasilitasi Tapping Ucapan

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur/ Biro Administrasi Pimpinan
1.JENIS PELAYANAN	:	Fasilitasi Tapping Ucapan
2.DASAR HUKUM	:	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Timur; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Permenpan RB 15 Tahun 2004 ttg SP 5. Permenpan RB 16 Tahun 2017 tentang Forum Konsultasi 6. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang

		Pedoman Penyusunan Survei atau SKMnya 7. Pergub No. 18 tahun 2021 pada Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur 8. UU NO 40 Th 1999 tentang pers mengatur tentang hakikat dan aturan untuk memperkuat pers di era demokrasi 9. Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi 10. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik
3. PERSYARATAN	:	1. Kegiatan Kedinasan dan Non Kedinasan Pimpinan baik Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah 2. Arahan langsung dari Pimpinan baik Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah
4. PROSEDUR	:	1. Surat Permohonan Tapping Ucapan ditujukan kepada Biro Adpim atau Surat Disposisi dari Pimpinan baik Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah pada suatu kegiatan kedinasan dan non kedinasan 2. Surat permohonan untuk karo adpim disertai narasi ucapan, disertakan nomor dan email PIC dan dateline penayangan (minimal sblm 7hr kerja) 3. Kepala Biro Adpim mendisposisi kepada Kabag dan Sub Penyiapan Materi Pimpinan 4. Pelaksanaan Proses pembuatan Tapping Ucapan 5. Pelaksanaan Proses editing akhir untuk Tapping Ucapan 6. Penyerahan/transfer data video Tapping Ucapan
5.WAKTU PELAYANAN	:	3 – 7 hari kerja
6.BIAYA/TARIF	:	-
7.PRODUK PELAYANAN	:	Tapping Ucapan
8.PENGELOLAAN PENGADUAN	:	Email : bagianmkp@kaltimprov.go.id Sub Bagian Penyiapan Materi Pimpinan Prov.Kalimantan Timur, Jln Gajah Mada No. 2 Samarinda.
9.SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Kendaraan Dinas 5. Scanner 6. Handphone
10.KOMPETENSI PELAKSANA	:	1. Pendidikan minimal S-1; 2. Menguasai tata cara pembuatan naskah pidato; 3. Mempunyai kemampuan literasi, menulis,

		mendeskripsikan data informasi dalam sebuah pidato/sambutan/presentasi 4. Mempunyai kemampuan identifikasi dan analisa permasalahan atau tema dalam menyusun pidato/sambutan/presentasi 5. Memiliki kemampuan komunikasi dan argumentasi 6. Menguasai kemampuan Bahasa Inggris baik tulis dan lisan 7. Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik/ Mengoperasikan Komputer.
11.PENGAWASAN INTERNAL	:	Atasan langsung
12.JUMLAH PELAKSANA	:	3 (tiga) orang
13.JAMINAN PELAYANAN	:	Mempunyai kompetensi dan pengalaman di bidang video dan editing Tapping Ucapan
14.JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	3. Pertimbangan kegiatan pimpinan dan usulan pengajuan/permohonan 4. Rekomendasi dan Persetujuan rasional dan proporsional dari pimpinan
15.EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Secara berkala dilaporkan kepada atasan

8. Fasilitasi Publikasi Media Cetak dan Elektronik

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur/ Biro Administrasi Pimpinan
JENIS PELAYANAN	:	Rancangan Media Cetak dan Elektronik
1. PERSYARATAN	:	Disposisi/ Persetujuan dari Pimpinan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	Menyebarkan release, dan jadwal pimpinan utk dliput
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Per tahun / 1 Tahun Sekali
4. BIAYA/TARIF	:	-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Berita dan Foto
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim Jl. Gadjah Mada No. 2 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telp. 0541-733333 E-Mail : bagianmkp@kaltimprov.go.id 3. Sp4n Lapor 4. Datang Langsung Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi *(Manufacturing)*		
DASAR HUKUM	:	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Timur; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Permenpan RB 15 Tahun 2004 ttg SP 5. Permenpan RB 16 Tahun 2017 tentang Forum Konsultasi 6. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei atau SKMnya 7. Pergub No. 18 tahun 2021 pada Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur 8. UU NO 40 Th 1999 tentang pers mengatur tentang hakikat dan aturan untuk memperkuat pers di era demokrasi 9. Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi 10.

		11. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik
SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Ruang Rapat 2. Komputer / PC 3. Printer 4. Jaringan Internet 5. Rak dan lemari 6. Cinderamata 7. Mesin *fotocopy*
KOMPETENSI PELAKSANA		1. Pendidikan minimal S1 2. Mempunyai kemampuan menulis, editing, analis berita dan kehumasan dan mengidentifikasi masalah 3. Memiliki kemampuan komunikasi dan argumentasi 4. Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik
PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Rapat bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan 3. Sistem pelaporan bulanan masing-masing Pelaksana
JUMLAH PELAKSANA	:	2 (dua) orang
JAMINAN PELAYANAN	:	Mempunyai kompetensi di bidang penulisan, editing, analis berita dan kehumasan, dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku
JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	Pertimbangan situasi dan kebutuhan lembaga, dan atas usulan permintaan yang rasional dan proporsonal sesuai ketentuan yang berlaku
EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala setiap bulan kepada Kepala Biro Administrasi Pimpinan melalui Atasan
		Langsung 2. Progress *report* penyelesaian Pengajuan Permintaan Data dan Informasi

9.Fasilitasi Jumpa Pers

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur/ Biro Administrasi Pimpinan
JENIS PELAYANAN	:	Jumpa Pers
1. PERSYARATAN	:	Isu yang menjadi tranding /Perhatian Lebih di Masyarakat dan perlu penjelasan lebih rinci dari Kepala Daerah

2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	- Mengundang Media Massa kurang lebih 30 Media; - Mengundang Perangkat Daerah Terkait; - Menyiapkan tempat kondusif.
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	30 – 60 Menit
4. BIAYA/TARIF	:	-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Press Realese
6. PENGANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim Jl. Gadjah Mada No. 2 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telp. 0541-733333 E-Mail : bagianmkp@kaltimprov.go.id 3. Sp4n Lapor 4. Datang Langsung Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi *(Manufacturing)*		
1. DASAR HUKUM	:	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Timur; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. Permenpan RB 15 Tahun 2004 ttg SP 5. Permenpan RB 16 Tahun 2017 tentang Forum Konsultasi 6. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei atau SKMnya 7. Pergub No. 18 tahun 2021 pada Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur 8. UU NO 40 Th 1999 tentang pers mengatur tentang hakikat dan aturan untuk memperkuat pers di era demokrasi 9. Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi 10. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik
SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Akses listrik harus memadai 2. Pengeras suara 3. Meja dan kursi yang nyaman 4. Kamera 5. Ruangan untuk Konferensi Pers 6. Menetapkan Moderator ataupun Juru Bicara 7. Menyiapkan Lembar Perencanaan 8. Berbagai alat yang akan menunjang Konferensi Pers

KOMPETENSI PELAKSANA		1. Pendidikan minimal S1 2. Mempunyai kemampuan komunikasi manajement dan mengidentifikasi masalah media 3. Memiliki kemampuan komunikasi dan argumentasi
		4. Memiliki kemampuan komunikasi/menjalin hubungan yang baik dengan media
PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Rapat bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan 3. Sistem pelaporan bulanan masing-masing Pelaksana
JUMLAH PELAKSANA	:	100 (seratus) orang
JAMINAN PELAYANAN	:	Mempunyai kompetensi di bidang komunikasi, manajement, bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku
JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	Pertimbangan dan usulan permintaan yang rasional dan proporsonal
EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala setiap bulan kepada Kepala Biro Administrasi Pimpinan melalui Atasan Langsung 2. Progress *report* penyelesaian usulan internal dan eksternal

10.Fasilitasi Kunjungan Jurnalistik

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur/ Biro Administrasi Pimpinan
JENIS PELAYANAN	:	Kunjungan Jurnalistik
1. PERSYARATAN	:	Memiliki rencana untuk mengenalkan objek – objek infrastruktur yang di bangun oleh Kepala Daerah dan juga adanya event
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	Mengajak media lokal dan nasional baik cetak dan elektronik
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	1 – 2 hari
4. BIAYA/TARIF	:	-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Berita dan Publikasi melalui Media sosial seperti Twitter, Facebook, Instagram dan Juga Website
6. PENGANANAN PENGADUAN,	:	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat

SARAN DAN MASUKAN		disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim Jl. Gadjah Mada No. 2 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telp. 0541-733333 E-Mail : bagianmkp@kaltimprov.go.id 3. Sp4n Lapor 4. Datang Langsung Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi *(Manufacturing)*		
1. DASAR HUKUM	:	1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3887); 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Gubernur No. 43 tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur 5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4842); 6. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 06 tahun 2008; tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/12/M.PAN/08 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Humas di Instansi Pemerintah 8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 tanggal 21 Oktober 2010 tentang

		Tata Cara dan Tahapan Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian Pembangunan Daerah 11. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pelayanan Daerah; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 13. UU NO 40 Th 1999 tentang pers mengatur tentang hakikat dan aturan untuk memperkuat pers di era demokrasi 14. Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi 15. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Akses listrik harus memadai 2. Komputer / PC 3. Printer 4. Mesin *fotoco* 5. Koneksi internet cepat 6. Meja dan kursi yang baik 7. Alat tulis, kertas, buku serta peralatan pelengkap lainnya
3. KOMPETENSI PELAKSANA		1. Pendidikan minimal S1 2. Mempunyai kemampuan komunikasi, manajement dan mengidentifikasi masalah media 3. Memiliki kemampuan komunikasi dan argumentasi 4. Memiliki kemampuan komunikasi/menjalin hubungan yang baik dengan media
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Rapat bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan 3. Sistem pelaporan tahunan
5. JUMLAH PELAKSANA	:	20 (dua puluh) orang
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Mempunyai kompetensi di bidang komunikasi, manajement, bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku
7.JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	Pertimbangan dan usulan permintaan yang rasional dan proporsonal
8.EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala setiap bulan kepada Kepala Biro Administrasi Pimpinan melalui Atasan Langsung Progress *report* penyelesaian usulan internal dan eksternal

11.Fasilitasi Kerjasama Media / Komunikasi Pimpinan

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur/ Biro Administrasi Pimpinan
JENIS PELAYANAN	:	Kerjasama Media / Komunikasi Pimpinan
1. PERSYARATAN	:	Memiliki Permohonan Perjanjian Kerjasama dari Pihak ketiga
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	Dipublikasikan di media mainstream baik cetak maupun elektronik
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai kontrak
4. BIAYA/TARIF	:	-
5. PRODUK PELAYANAN	:	-
6. PENGANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim Jl. Gadjah Mada No. 2 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telp. 0541-733333 E-Mail : bagianmkp@kaltimprov.go.id 3. Sp4n Lapor 4. Datang Langsung Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi *(Manufacturing)*		
DASAR HUKUM	:	1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3887); 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun

		2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Gubernur No. 43 tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur 5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4842); 6. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 06 tahun 2008; tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/12/M.PAN/08 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Humas di Instansi Pemerintah 8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 tanggal 21 Oktober 2010 tentang Tata Cara dan Tahapan Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian Pembangunan Daerah 11. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pelayanan Daerah; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 13. UU NO 40 Th 1999 tentang pers mengatur tentang hakikat dan aturan untuk memperkuat pers di era demokrasi 14. Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi 15. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik

SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Akses listrik harus memadai 2. Komputer / PC 3. Printer 4. Mesin *fotocopy* 5. Koneksi internet cepat 6. Meja dan kursi yang baik 7. Alat tulis, kertas, buku serta peralatan pelengkap lainnya
KOMPETENSI PELAKSANA		1. Pendidikan minimal S1 2. Mempunyai kemampuan komunikasi, manajement dan mengidentifikasi masalah media 3. Memiliki kemampuan komunikasi dan argumentasi 4. Memiliki kemampuan komunikasi/menjalin hubungan yang baik dengan media
PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Rapat bagian Hubungan Masyarakat 3. Sistem pelaporan tahunan
JUMLAH PELAKSANA	:	30 (tiga puluh) orang
JAMINAN PELAYANAN	:	Mempunyai kompetensi di bidang komunikasi, manajement, bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku
JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	Pertimbangan dan usulan permintaan yang rasional dan proporsonal
EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala setiap bulan kepada Kepala Biro Administrasi Pimpinan melalui Atasan Langsung 2. Progress *report* penyelesaian usulan internal dan eksternal

12.Fasilitasi Dokumentasi Pimpinan

Proses Penyampaian Pelayanan (s*ervice delivery*)

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Dokumentasi Pimpinan
1. PERSYARATAN	:	Jadwal kegiatan Pimpinan atau surat permohonan dr Perangkat daerah
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	1. Disposisi pimpinan 2. Prosedur : • Jadwal pimpinan kemudian penugasan peliputan. • Surat permintaan arsip dokumentasi pimpinan baik berupa foto dan video

		disertakan PIC dan nama kegiatan serta hari dan tanggal
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	1 Jam tergantung acara / kegiatan pimpinan.
4. BIAYA/TARIF	:	-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Foto dan Video
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim Jl. Gadjah Mada No. 2 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telp. 0541-733333 E-Mail : bagianmkp@kaltimprov.go.id 3. Sp4n Lapor 4. Datang Langsung Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)		
1. DASAR HUKUM	:	1. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 09 Tahun 2015 Tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Perangkat Daerah 7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil

		Negara KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transpransi dan Akunbilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik 8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 51 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan tata kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (berita Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 53) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 29 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 51 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan tata kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur 10. UU NO 40 Th 1999 tentang pers mengatur tentang hakikat dan aturan untuk memperkuat pers di era demokrasi 11. Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi 12. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Ruang Rapat 2. Komputer / PC 3. Printer 4. Jaringan Internet 5. Peraturan yang berlaku 6. Data dan Informasi 7. Kamera Video 8. *Sound recording* 9. Mesin *fotocopy*
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	1. Pendidikan minimal D.1 2. Mempunyai kemampuan untuk menyimpan dan mendokumentasikan Foto dan Video berkaitan kegiatan/urusan Pimpinan 3. Memiliki kemampuan Kearsipan 4. Memiliki kemampuan Komunikasi dan Argumentasi 5. Memiliki kemampuan mengolah data secara elektronik
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Rapat bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan 3. Sistem pelaporan bulanan masing-masing Pelaksana
5. JUMLAH PELAKSANA	:	3 (tiga) Orang
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Mempunyai kompetensi di bidang penyimpanan dan dokumentasi Foto dan Video serta bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku

7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	1. Pertimbangan dan usulan pengajuan permintaan Dokumentasi Pimpinan berupa Foto dan Video 2. Rekomendasi dan Persetujuan rasional dan proporsonal dari Pimpinan
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	1. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan secara berkala setiap bulan kepada Kepala Biro Administrasi Pimpinan melalui Atasan Langsung 2. 3. Progress *report* penyelesaian Pengajuan Permintaan Dokumentasi Pimpinan

13.Fasilitasi Kepegawaian (Kenpa, KGB, Mutasi, pensiun lingkup Setda)

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur/ Biro Administrasi Pimpinan
JENIS PELAYANAN	:	Penerbitan Surat Pemberitahuan Kenaikkan Gaji Berkala (SPTKGB)
1. PERSYARATAN	:	1. Foto copy SK CPNS (legalisir kepala SKPD) 2. Foto copy SK kenaikan pangkat terakhir / SK mutasi / SK jabatan terakhir (legalisir kepala SKPD) 3. Foto copy KGB terakhir 4. Foto copy SKP dan SKP terakhir 5. Foto copy Karpeg 6. Masing-masing rangkap 2

2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	1. Menugaskan Pengadministrasi Umum untuk memberitahukan kepada PNS yang akan diusulkan Kenaikan Gaji Berkala agar mengumpulkan berkas persyaratan Kenaikan Gaji Berkala. 2. Mengoreksi kelengkapan berkas persyaratan Kenaikan Gaji Berkala, menstempel pengesahan copy berkas persyaratan. 3. Membubuhkan tanda tangan pengesahan berkas persyaratan Kenaikan Gaji Berkala. 4. Mengonsep surat pengantar usulan Kenaikan Gaji Berkala. 5. Mengetik surat pengantar usulan Kenaikan Gaji Berkala. 6. Mengoreksi surat pengantar usulan Kenaikan Gaji Berkala. Jika setuju membubuhkan paraf. Jika tidak mengembalikan kepada Pengadministrasi Umum untuk diperbaiki. 7. Mengoreksi surat pengantar usulan Kenaikan Gaji Berkala. Jika setuju membubuhkan paraf. Jika tidak mengembalikan kepada Kasubbag Tata Usaha untuk diperbaiki. 8. Mengoreksi surat pengantar usulan Kenaikan Gaji Berkala. Jika setuju membubuhkan tandatangan. Jika

		tidak mengembalikan kepada Kabag untuk diperbaiki. 9. Menugaskan Kepala Sub Bagian Tata Usaha untuk memproses lebih lanjut. 10. Menugaskan Pengadministrasi Umum untuk memproses lebih lanjut. 11. Menuliskan nomor pada surat, membubuhkan stempel, menginput persyaratan KGB di aplikasi e-KGB serta mengarsipkannya. Untuk KBG Goongan I – III : 1. Masuk ke Aplikasi e-KGB dan memeriksa Hasil Pengusulan golongan I.a s/d III.d dari Biro-Biro 2. Memperbaharui Hasil Pengusulan KGB yang telah diterima oleh Tim Verifikasi BKD dan memberikan Nomor 3. Mencetak Hasil KGB yg disetujui oleh BKD dan menjalankan paraf koordinasi 4. Mengajukan Pengusulan KGB Gol I.a s/d III.d untuk ditandatangani pejabat yang berwenang. 5. Membubuhkan stempel pada lembaran KGB yang sudah ditandatangani dan menyerahkan ke PNS yang bersangkutan Untuk KGB Golongan IV : 1. Masuk ke Aplikasi e-KGB dan memeriksa Hasil Pengusulan Golongan IV.a s/d IV.d dari Biro-Biro 2. Membuat surat Pengantar untuk Mencetak Hasil KGB yg telah di verifikasi dan disetujui oleh BKD 3. Menyerahkan lembaran KGB yang sudah ditandatangani dan di stemple di BKD ke PNS yang bersangkutan
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Setiap hari / 1 jam (bila pejabat di tempat)
4. BIAYA/TARIF	:	-
5. PRODUK PELAYANAN	:	SPTKGB (Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala)
6. PENGANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim Jl. Gadjah Mada No. 2 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telp. 0541-733333 E-Mail : kepegawaiansetdakaltim@gmail.com 3. Datang Langsung Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi *(Manufacturing)*		
DASAR HUKUM	:	7. Undang-undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8

		Tahun 1974 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2015 Tentang Perubahan Ketujuh Belas Atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 Tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil
SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	9. Komputer / Laptop 10. Printer 11. Jaringan internet 12. Scanner 13. Alat tulis kantor
KOMPETENSI PELAKSANA		1. Pendidikan minimal SLTA 2. Mempunyai kemampuan menggunakan computer 3. Memahami ketentuan tentang Surat Pemberitahuan Kenaikkan Gaji Berkala (SPTKGB). 4. Memiliki kemauan keras 5. Memiliki loyalitas terhadap pekerjaan 6. Memiliki tanggungjawab terhadap pekerjaan 7. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah
PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Diawasi oleh atasan langsung Kasubbag 2. Kepala Bagian Perencanaan dan Kepegawaian 3. Kepala Biro Administrasi Pimpinan
JUMLAH PELAKSANA	:	2 (dua) orang
JAMINAN PELAYANAN	:	3. Mempunyai kompetensi di bidang kelembagaan dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku 4. Penyebaran informasi kepada masyarakat
JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	Draft SOP dapat dijadikan pertimbangan bagi perangkat daerah untuk dijadikan penetapan/keputusan SOP di masing-masing perangkat daerah
. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Dilaporkan kepada atasan langsung setiap hari atau secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur/ Biro Administrasi Pimpinan
JENIS PELAYANAN	:	Pemrosesan Usulan Kenaikan Pangkat
1. PERSYARATAN	:	Persyaratan Kenaikan Pangkat : 1. Kenaikan Pangkat Reguler a. Sekurang-kurangnya 4 (empat) tahun dalam pangkat

		terakhir b. Capaian SKP dan Setiap unsur penilaian prestasi kerja bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir c. Tidak melampaui pangkat atasan langsungnya Kelengkapan administrasi Kenaikan Pangkat Reguler a. Foto Copy SK Pangkat terakhir atau SK CPNS dan PNS bagi yang diusulkan kenaikan pangkat pertama kali b. Foto Copy Karpeg c. Foto copy ijasah terakhir d. Foto Copy STLUD bagi yang diusulkan kenaikan pangkat dari II/d ke III/a atau III/d ke IV/a e. Foto copy Penilaian Prestasi Kerja 2 (dua) tahun terakhir 2. Kenaikan Pangkat Pilihan. Kenaikan Pangkat Pilihan terdiri dari : a. Kenaikan pangkat pejabat struktural b. Kenaikan pangkat pejabat fungsional c. Kenaikan Pangkat penyesuaian ijazah Persyaratan Kenaikan Pangkat Pilihan Pejabat Struktural : a. PNS yang menduduki jabatan struktural dan pangkatnya masih 1 tingkat dibawah jenjang pangkat terendah dapat dinaikkan pangkatnya satu tingkat lebih tinggi apabila sekurang-kurangnya telah 1 (satu) tahun dalam pangkat dan 1 (satu) tahun dalam jabatan b. PNS yang menduduki jabatan struktual dan pangkatnya sudah mencapai pangkat terendah untuk jabatan yang diduduki kenaikan pangkatnya dapat dipertimbangkan apabila sekurang-kurangnya telah 4 (empat) tahun dalam pangkat terakhir c. PNS yang menduduki jabatan struktural dan pangkatnya masih satu tingka dbawah jenjang pangkat terendah untuk jabatan yang diduduki tetepi telah 4 (empat)tahun atau lebih dalam pangkat terakhir yang dimiliki dapat dipertimbangkan kenaikan pangkatnya satu tingkat lebih tinggi pada periode kenaikan pangkat berikutnya setelah pelantikan. d. PNS yang menduduki jabatan struktural dan pangkatnya masih 1 tingkat dibawah jenjang pangkat terendah untuk jabatan yang diduduki dan telah 3 (tiga) tahun atau lebih tetapi belum 4 (empat) tahun dalam pangkat terakhir serta berdasarkan pendidikannya masih memungkinkan untuk diberikan kenaikan pangkat, maka pada saat empat (empat)

		tahun dalam pangkat dapat dipertimbangkan kenaikan pangkatnya satu tingkat lebih tinggi tanpa harus menunggu satu tahun dalam jabatan. Persyaratan Kenaikan Pangkat Jabatan Fungsional a. Sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun dalam pangkat terakhir b. Memenuhi angka kredit yang dipersyaratkan c. Setiap unsur penilaian prestasi kerja bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir Kelengkapan Administrasi Kenaikan Pangkat Fungsional a. Foto copy PAK b. Foto Copy PAK lama c. Foto copy Karpeg d. Foto copy ijasah terakhir e. Foto copy SK Jabatan Fungsional f. Foto copy Penilaian Prestasi Kerja dalam 2 tahun terakhir Persyaratan Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijasah a. Penyesuaian ijasah SMP apabila telah mempunyai pangkat I/b minimal 1 tahun b. Penyesuaian Ijasah SMA apabila telah mempunyai pangkat I/c minimal 1 tahun c. Penyesuaia ijasah D2 apabila telah mempunyai pangkat II/a minimal 1 tahun d. Penyesuaia ijasah D.III apabila telah mempunyai pangkat II/b minimal 1 tahun e. Penyesuaian ijasah S.1 apabila telah mempunyai pangkat II/c minimal 1 tahun f. Penyesuaian ijasah S.2 apabila telah mempunyai pangkat III/a minimal 1 tahun g. Lulus ujian penyesuaian ijasah untuk PNS ijin belajar h. Penilaian Prestasi Kerja setiap unsurnya bernilai baik dalam 1 tahun terakhir Kelengkapan Administrasi Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijasah 1. Foto copy SK pangkat terakhir 2. Foto copy Karpeg 3. Foto copy Ijasah dan transkrip nilai yang akan disesuaikan yang dilegalisir oleh Sekolah yang Mengeluarkan 4. Foto copy surat tanda lulus ujian penyesuaian ijasah bagi PNS yang ijin belajar Eselon II 5. Penilaian Prestasi Kerja 1 (satu) tahun terakhir. 3. Kenaikan Pangkat Pengabdian Persyaratan Kenaikan Pangkat Pengabdian :

		a. Memiliki masa kerja sebagai PNS selama : 1. 30 tahun atau lebih minimal 1 bulan dalam pangkat terakhir 2. 20 tahun atau lebih minimal 1 tahun dalam pangkat terakhir 3. 10 tahun atau lebih minimal 2 tahun dalam pangkat terakhir b. Setiap unsur penilaian prestasi kerja bernilai baik dalam 1 tahun terakhir c. Tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang atau berat dalam satu tahun terakhir 4. Kenaikan Pangkat Anumerta Kenaikan pangkat anumerta dapat diberikan kepada PNS apabila dinyatakan tewas Persyaratan yang harus dilampirkan : 1. Foto copy SK pangkat terakhir 2. Berita Acara dari pejabat yang berwajib tentang kejadian yang mengakibatkan yang bersangkutan meninggal 3. Visum et repertum dari dokter 4. Foto copy surat perintah penugasan atau surat keterangan yang menerangkan PNS/CPNS tersebut meninggal dunia dalam rangka menjalankan tugas kedinasan 5. Laporan dari pimpinan unit kerja serendah rendahnya eselon II kepada pejabat pembina kepegawaian yang bersangkutan tentang peristiwa yang mengakibatkan PNS tersebut tewas 6. Foto copy sah keputusan sementara kenaikan pangkat anumerta.
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	1. Menugaskan Pengadministrasi Umum untuk memberitahukan kepada PNS yang akan diusulkan naik pangkat agar mengumpulkan berkas persyaratan kenaikan pangkat 2. Mengoreksi kelengkapan berkas persyaratan kenaikan pangkat, menstempel pengesahan copy berkas persyaratan 3. Membubuhkan tanda tangan pengesahan berkas persyaratan kenaikan pangka 4. Mengonsep dan mengetik surat pengantar usulan kenaikan pangkat 5. Mengoreksi surat pengantar usulan kenaikan pangkat. Jika setuju membubuhkan paraf. Jika tidak mengembalikan kepada Pengadministrasi Umum untuk diperbaiki 6. Mengoreksi surat pengantar usulan kenaikan pangkat. Jika setuju membubuhkan paraf. Jika tidak mengembalikan kepada Kasubbag Tata Usaha untuk diperbaiki.

		7. Mengoreksi surat pengantar usulan kenaikan pangkat. Jika setuju membubuhkan tandatangan. Jika tidak mengembalikan kepada Kabag untuk diperbaiki. 8. Menugaskan Kepala Sub Bagian Tata Usaha untuk memproses lebih lanjut. 9. Menugaskan Pengadministrasi Umum untuk memproses lebih lanjut. 10. Menuliskan nomor pada surat, membubuhkan stempel, menyampaikan Surat Pengantar Usulan Kenaikan Pangkat ke Biro Organisasi serta mengarsipkan surat dan berkas usulan kenaikan pangkat.
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Setiap hari / 1 jam (bila pejabat di tempat)
4. BIAYA/TARIF	:	-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Surat Keputusan Kenaikan Pangkat
6. PENGANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim Jl. Gadjah Mada No. 2 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telp. 0541-733333 E-Mail : kepegawaiansetdakaltim@gmail.com 3. Datang Langsung Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi *(Manufacturing)*		
DASAR HUKUM	:	1. Undang-undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2002 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil
SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Komputer / Laptop 2. Printer 3. Jaringan internet 4. Scanner 5. Alat tulis kantor
KOMPETENSI PELAKSANA		1. Pendidikan minimal SLTA 2. Mempunyai kemampuan menggunakan computer 3. Memahami ketentuan tentang Surat Pemberitahuan Kenaikkan Gaji Berkala (SPTKGB). 4. Memiliki kemauan keras 5. Memiliki loyalitas terhadap pekerjaan 6. Memiliki tanggungjawab terhadap pekerjaan 7. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi

		permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah
PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Diawasi oleh atasan langsung Kasubbag 2. Kepala Bagian Perencanaan dan Kepegawaian 3. Kepala Biro Administrasi Pimpinan
JUMLAH PELAKSANA	:	2 (dua) orang
JAMINAN PELAYANAN	:	1. Mempunyai kompetensi di bidang kelembagaan dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku 2. Penyebaran informasi kepada masyarakat
. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	Draft SOP dapat dijadikan pertimbangan bagi perangkat daerah untuk dijadikan penetapan/keputusan SOP di masing-masing perangkat daerah
. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Dilaporkan kepada atasan langsung setiap hari atau secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur/ Biro Administrasi Pimpinan
JENIS PELAYANAN	:	Pemrosesan Cuti Tahunan
1. PERSYARATAN	:	Persyaratan Umum : 1. Surat permohonan cuti dari yang bersangkutan; 2. Foto copy SK pangkat terakhir; Persyaratan Tambahan : 1. Surat Keterangan Sakit dari Dokter untuk Cuti Sakit; 2. Surat Keterangan Partus/Perkiraan Lahir/HPL dari Bidan/Dokter untuk Cuti Melahirkan 3. Bukti Pelunasan dan Jadwal Pemberangkatan bagi yang mengajukan Cuti untuk menunaikan ibadah Haji/Umroh; 4. Jadwal Libur Sekolah untuk Guru yang mengajukan Cuti untuk menunaikan ibadah Umroh; 5. Surat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) bagi yang mengajukan Cuti Besar untuk membangun rumah; 6. Surat Keterangan Terapi dan Jadwal Terapi bagi yang mengajukan Cuti Besar untuk terapi; *Masing-masing berkas persyaratan dibuat rangkap 2
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	1. Masuk ke Aplikasi si-Pecut ASN dan memeriksa Usulan Cuti dari Pegawai

		2. Memperbaharui Surat Ijin Cuti yang telah diterima oleh Tim Verifikasi BKD dan memberikan Nomor 3. Mencetak Surat Ijin Cuti dan menjalankan paraf koordinasi 4. Paraf Koordinasi Surat Ijin Cuti 5. Menandatangani Surat Ijin Cuti 6. Membubuhkan stempel Surat Ijin Cuti dan mengirimkan ke BKD, Biro yang mengusulkan dan Inspektur Wilayah kaltim
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Setiap hari / 1 jam (bila pejabat di tempat)
4. BIAYA/TARIF	:	-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Surat Cuti Tahunan
6. PENGANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim Jl. Gadjah Mada No. 2 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telp. 0541-733333 E-Mail : kepegawaiansetdakaltim@gmail.com 3. Datang Langsung Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi *(Manufacturing)*		
DASAR HUKUM	:	1. Undang-undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2015 Tentang Perubahan Ketujuh Belas Atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 Tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil
SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Komputer / Laptop 2. Printer 3. Jaringan internet 4. Scanner 5. Alat tulis kantor
KOMPETENSI PELAKSANA		1. Pendidikan minimal SLTA 2. Memahami ketentuan tentang cuti PNS/PTT 3. Mempunyai kemampuan menggunakan computer 4. Memiliki kemauan keras 5. Memiliki loyalitas terhadap pekerjaan 6. Memiliki tanggungjawab terhadap pekerjaan 7. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah

PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Diawasi oleh atasan langsung Kasubbag 2. Kepala Bagian Perencanaan dan Kepegawaian 3. Kepala Biro Administrasi Pimpinan
JUMLAH PELAKSANA	:	1 (satu) orang
JAMINAN PELAYANAN	:	1. Mempunyai kompetensi di bidang kelembagaan dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku 2. Penyebaran informasi kepada masyarakat
. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	Draft SOP dapat dijadikan pertimbangan bagi perangkat daerah untuk dijadikan penetapan/keputusan SOP di masing-masing perangkat daerah
. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Dilaporkan kepada atasan langsung setiap hari atau secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur/ Biro Administrasi Pimpinan
JENIS PELAYANAN	:	Pengajuan Mutasi
1. PERSYARATAN	:	Permohonan Surat Mutasi PNS oleh PNS yang bersangkutan kepada Kepala BKD melalui Biro Administrasi Pimpinan Bagian Kepegawaian Jenis Mutasi PNS 1. Perpindahahan antar Biro-biro Setda Prov Kaltim, Perangkat Daerah Prov. Kaltim Kelengkapan berkas : 1. Fotocopy SK Pangkat Terakhir 2. Fotocopy SK Jabatan Terakhir 3. Fotocopy SKP 2 Tahun Terakhir 4. Surat Pengantar dari Instansi Asal 5. Surat Permohonan Mutasi dari yang Bersangkutan 6. Surat Pernyataan bahwa PNS yang bersangkutan tidak sedang dalam proses/menjalani Hukuman Disiplin/Proses Peradilan 7. Surat Persetujuan Melepas dari Perangkat Daerah Asal 8. Surat Persetujuan Menerima dari Perangkat Daerah Tujuan 9. Hasil Perhitungan ANJAB/ABK yang disahkan oleh Kepala Perangkat Daerah 10. Peta Jabatan Sesuai OPD yang dituju dan ditandatangani oleh Kepala Perangkat Daerah Tujuan *Masing-masing berkas persyaratan dibuat rangkap 2

2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	1. Mengajukan usulan permohonan Mutasi kepada Kepala BKD Prov. Kaltim 2. Mendisposisi usulan Mutasi kepada Analis Perencanaan SDM Aparatur untuk memeriksa berkas persyaratan Mutasi 3. Mengoreksi kelengkapan dan pengesahan berkas persyaratan Mutasi 4. Mengonsep surat pengantar usulan Mutasi 5. Mengetik surat pengantar usulan Mutasi 6. Mengoreksi surat pengantar usulan Mutasi, jika setuju membubuhkan paraf, jika tidak mengembalikan kepada Kasubbag untuk diperbaiki 7. Mengoreksi surat pengantar usulan Mutasi, jika setuju membubuhkan tandatangan, jika tidak mengembalikan kepada Kabag untuk diperbaiki 8. Menugaskan Analis Perencanaan SDM Aparatur untuk memperoses lebih lanjut 9. Menyampaikan surat pengantar usulan Mutasi ke Badan Kepegawaian Daerah Prov. Kaltim
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Setiap hari / 1 jam (bila pejabat di tempat)
4. BIAYA/TARIF	:	-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Surat Pengantar Usulan Mutasi
6. PENGANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim Jl. Gadjah Mada No. 2 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telp. 0541-733333 E-Mail : kepegawaiansetdakaltim@gmail.com 3. Datang Langsung Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi *(Manufacturing)*		
DASAR HUKUM	:	1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tetang Aparatur Sipil Negara 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS
SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Komputer / Laptop 2. Printer 3. Jaringan internet 4. Scanner 5. Alat tulis kantor
KOMPETENSI PELAKSANA		1. Pendidikan minimal SLTA 2. Memahami ketentuan tentang cuti PNS/PTT 3. Mempunyai kemampuan menggunakan computer

		4. Memiliki kemauan keras 5. Memiliki loyalitas terhadap pekerjaan 6. Memiliki tanggungjawab terhadap pekerjaan 7. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah
PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Diawasi oleh atasan langsung Kasubbag 2. Kepala Bagian Perencanaan dan Kepegawaian 3. Kepala Biro Administrasi Pimpinan
JUMLAH PELAKSANA	:	1 (satu) orang
JAMINAN PELAYANAN	:	1. Mempunyai kompetensi di bidang kelembagaan dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku 2. Penyebaran informasi kepada masyarakat
. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	Draft SOP dapat dijadikan pertimbangan bagi perangkat daerah untuk dijadikan penetapan/keputusan SOP di masing-masing perangkat daerah
. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Dilaporkan kepada atasan langsung setiap hari atau secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur/ Biro Administrasi Pimpinan
JENIS PELAYANAN	:	Pengajuan Pensiun
1. PERSYARATAN	:	Permohonan Surat Pensiun PNS oleh PNS yang bersangkutan kepada Kepala BKD melalui Biro Administrasi Pimpinan Bagian Kepegawaian Kelengkapan berkas : 1. Surat Pengantar Perangkat Daerah 2. Surat Permohonan Pensiun 3. Data Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP) 4. Daftar Susunan keluarga yang disahkan oleh Camat 5. Fotocopy Sah SK CPNS 6. Fotocopy Sah SK PNS 7. Fotocopy Sah SK Pangkat Terakhir 8. Fotocopy SKP Satu Tahun Terakhir 9. Surat Pernyataan tidak pertnah dijatuhi hukuman disiplin tingkat berat atau tingkat sedang dalam 1(satu) tahun terakhir oleh Kepala Instansi 10. Surat pernyataan tidak sedang menjalani proses pidana atau pernah dipidana penjara berdasarkan putisan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap

		11. Pas Foto hitam putih ukuran 3x4 sebanyak 7 (tujuh) lembar 12. Fotocopy Sah Surat Nikah yang dilegalisir 13. Fotocopy Sah Akta lahir anak yang masih ditanggung 14. Fotocopy Akta Lahir Suami/Isti yang dilegalisir 15. Fotocopy Kartu Keluarga *Masing-masing berkas persyaratan dibuat rangkap 2
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	1. Mendisposisi Usulan Pensiun kepada Analis Kesejahteraan SDM Aparatur untuk memeriksa berkas persyaratan pensiun. 2. Mengoreksi kelengkapan dan pengesahan berkas persyaratan pensiun. 3. Mengonsep surat pengantar usulan pensiun. 4. Mengetik surat pengantar usulan pensiun. 5. Mengoreksi surat pengantar usulan pensiun. Jika setuju membubuhkan paraf. Jika tidak mengembalikan kepada Kasubbag untuk diperbaiki 6. Mengoreksi surat pengantar usulan pensiun. Jika setuju membubuhkan tandatangan. Jika tidak mengembalikan kepada Kabag untuk diperbaiki 7. Menugaskan Analis Kesejahteraan SDM Aparatur untuk memproses lebih lanjut. 8. Menyampaikan surat pengantar usulan pensiun ke Badan Kepegawaian Daerah Prov Kaltim
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Setiap hari / 1 jam (bila pejabat di tempat)
4. BIAYA/TARIF	:	-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Surat Pengantar Pensiun
6. PENGANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim Jl. Gadjah Mada No. 2 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui Telp. 0541-733333 E-Mail : kepegawaiansetdakaltim@gmail.com 3. Datang Langsung Biro Administrasi Pimpinan Setda Prov. Kaltim
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi *(Manufacturing)*		

DASAR HUKUM	:	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. 3. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 44 Tahun 2015 tentang Pedoman Pemberian Tanda Kehormatan Satya Lencana Karya Satya Bagi PNS di Lingkungan BKN.
SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Komputer / Laptop 2. Printer 3. Jaringan internet 4. Scanner 5. Alat tulis kantor
KOMPETENSI PELAKSANA		1. Pendidikan minimal SLTA 2. Memahami ketentuan tentang cuti PNS/PTT 3. Mempunyai kemampuan menggunakan computer 4. Memiliki kemauan keras 5. Memiliki loyalitas terhadap pekerjaan 6. Memiliki tanggungjawab terhadap pekerjaan 7. Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah
PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Diawasi oleh atasan langsung Kasubbag 2. Kepala Bagian Perencanaan dan Kepegawaian 3. Kepala Biro Administrasi Pimpinan
JUMLAH PELAKSANA	:	1 (satu) orang
JAMINAN PELAYANAN	:	1. Mempunyai kompetensi di bidang kelembagaan dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku 2. Penyebaran informasi kepada masyarakat
. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	Draft SOP dapat dijadikan pertimbangan bagi perangkat daerah untuk dijadikan penetapan/keputusan SOP di masing-masing perangkat daerah
. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Dilaporkan kepada atasan langsung setiap hari atau secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu