

STANDAR PELAYANAN LAYANAN KONSULTASI INFRASTRUKTUR DAN KEWILAYAHAN

No	Komponen	Uraian	Ket.
1.	Dasar Hukum	a. Undang - undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); d. Peraturan Bupati Nomor 54 Tahun 2023 Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Banyumas.	
2.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas yang masih berlaku	
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	a. Melakukan registrasi dengan menyerahkan kartu identitas; b. Menemui petugas untuk konsultasi; c. Bila memerlukan informasi lebih lanjut petugass akan mengantarkan kepada pegawai yang menangani; d. Setiap pertanyaan atau permasalahan dalam konsultasi akan dicatat.	
4.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis : 07.15 – 15.30 WIB Jumat : 07.15 – 15.15 WIB	
5.	Biaya Tarif	Tidak dipungut Biaya/tarif (gratis)	
6.	Produk Pelayanan	Layanan Konsultasi Infrastruktur dan Kewilyahan	
7.	Sarana Prasarana/fasilitas	a. Sarana : Formulir permohonan, meja, kursi, mkomputer, printer, alat tulis kantor, almari, dan internet; b. Prasarana : Ruang tunggu dan tempat parkir	
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi; c. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggungjawab.	
9.	Pengewasa Internal	Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana	
10.	Penanganan	Bappedalitbang Kab.Banyumas :	

	Pengaduan	a. Datang langsung ke Bappedalitbang; b. Telepon ke nomor pelayanan Bappedalitbang (0281)632548; c. Tertulis dalam bentuk surat di kirim ke Bappedalitbang; d. Email : bappedalitbang@banyumaskab.go.id	
11.	Petugas Pelaksana	a. Kepala Bappedalitbang; b. Sekretaris Bappedalitbang; c. Kabid Penelitian & Pengembangan Bappedalitbang; d. Fungsional Peneliti Ahli Muda; e. Fungsional Peneliti Ahli Pertama; f. Fungsional Perekayasa Ahli Pertama; g. Teknis Penelitian dan Perekayasaan Terampil; h. Penelaah Kebijakan Teknis.	
12.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas produk dan proses layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tuganya	
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan, pungutan liar dan suap.	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan setiap 1 tahun.	