



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG**  
**BADAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN INOVASI DAERAH**

Jalan Pahlawan No. 1 Singaraja (81119) Telp. (0362) 24457

Website : <https://balitbang.bulelengkab.go.id> – Email : [balitbang@bulelengkab.go.id](mailto:balitbang@bulelengkab.go.id)

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENELITIAN PENGEMBANGAN  
DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BULELENG**

**NOMOR : 10 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN LAYANAN KONSULTASI DAN INFORMASI  
DI LINGKUNGAN BADAN PENELITIAN PENGEMBANGAN  
DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BULELENG TAHUN 2021**

**KEPALA BADAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN INOVASI DAERAH  
KABUPATEN BULELENG,**

**Menimbang** : bahwa untuk kelancaran pelayanan layanan konsultasi dan informasi di lingkungan Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng, perlu menetapkan Standar Pelayanan Layanan Konsultasi dan Informasi dengan Keputusan Kepala Badan;

**Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);  
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);  
3. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 183 Tahun 2019, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750);  
6. 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);  
7. Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2019 Nomor 11);

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan** :  
**KESATU** : Standar Pelayanan Layanan Konsultasi dan Informasi di Lingkungan Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

- KEDUA : Standar Pelayanan Layanan Konsultasi dan Informasi di lingkungan Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka melaksanakan Layanan Konsultasi dan Informasi di lingkungan Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ada kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Singaraja

pada tanggal 4 Januari 2021

Kepala Badan,



dr. Gede Wiartana, M.Kes.

Pembina Utama Muda

NIP. 19620204 198711 1 002

Tembusan :

1. Bupati Buleleng
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Buleleng
3. Inspektur Kabupaten Buleleng

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BULELENG

NOMOR : 10 TAHUN 2021

TANGGAL : 4 JANUARI 2021

TENTANG : STANDAR PELAYANAN LAYANAN KONSULTASI DAN INFORMASI DI LINGKUNGAN BADAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BULELENG TAHUN 2021

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Kebutuhan informasi bagi para penentu kebijakan baik pemerintah maupun swasta merupakan suatu tantangan bagi instansi penyedia layanan kelitbangan. Penyediaan layanan kelitbangan dari tahun ke tahun semakin berkembang, mulai dari penyediaan yang dipergunakan untuk kepentingan kebijakan pemerintah sampai pada penyediaan untuk keperluan bisnis/usaha yang dibutuhkan oleh pihak swasta, peneliti, pelajar/mahasiswa dan akademisi.

Peningkatan penyediaan kelitbangan harus juga diiringi dengan peningkatan layanan kepada masyarakat. Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng yang mempunyai tugas memberikan layanan kelitbangan akan berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu dibuat panduan standar pelayanan sebagai pedoman petugas dalam melayani masyarakat.

### B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud pembuatan Standar Pelayanan Layanan Konsultasi dan Informasi di lingkungan Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng adalah sebagai panduan dalam melaksanakan tugas memberikan layanan konsultasi dan informasi dalam bentuk hardcopy, softcopy, raw data dan peta digital. Selain itu, juga untuk menyediakan informasi secara jelas dan pasti kepada pengguna layanan kelitbangan, tentang prosedur dan mekanisme layanan pada Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng. Sedangkan tujuannya adalah untuk meningkatkan layanan pada Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng secara efektif, efisien, cepat, mudah, murah, transparan dan pasti.

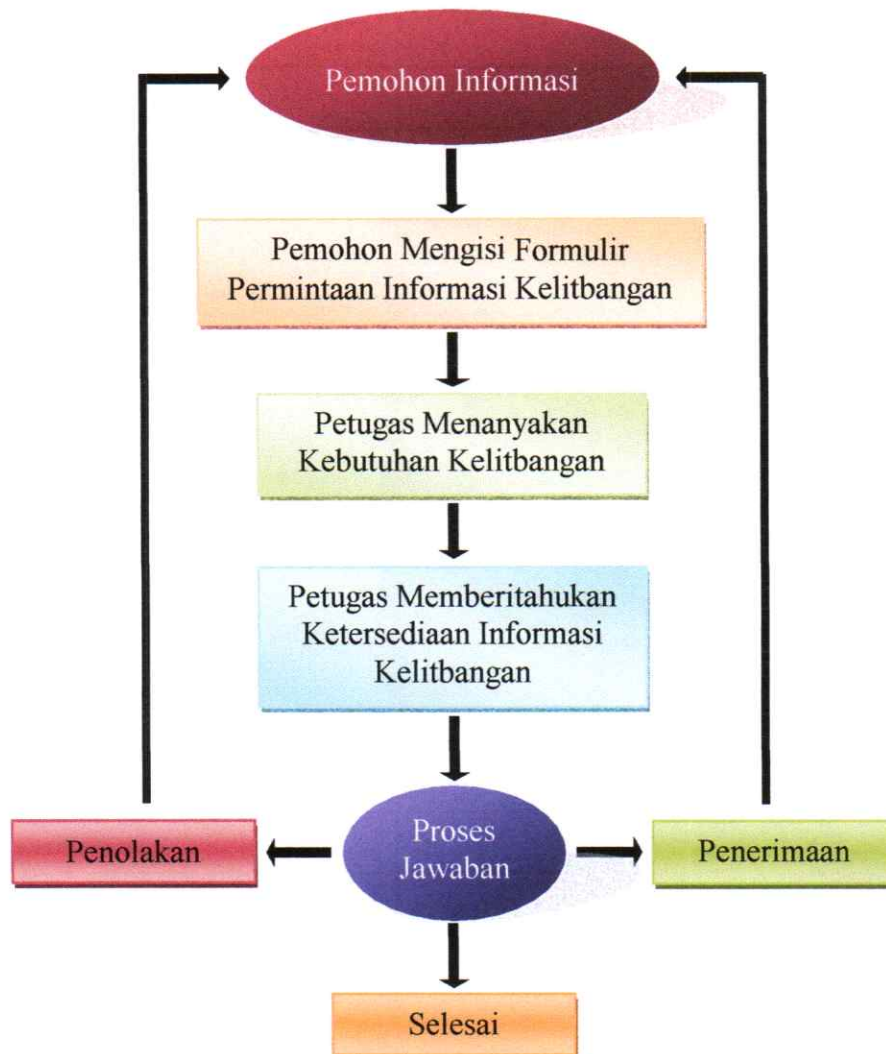
### C. RUANG LINGKUP

1. Unit pelayanan yang menyelenggarakan layanan konsultasi dan informasi di lingkungan Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng;
2. Pelaksana layanan adalah pegawai di lingkungan Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng;
3. Penanggungjawab layanan adalah Kepala Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng;
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terciptanya sistem dan mekanisme layanan konsultasi dan informasi yang cepat, mudah, murah, transparan dan pasti;
5. Pengguna layanan adalah konsumen yang mengajukan permintaan melalui media telepon, email, datang langsung dan/atau surat;
6. Keluaran (*output*) layanan konsultasi dan informasi adalah informasi yang berupa hardcopy dan/atau softcopy;
7. Manfaat (*outcome*) layanan adalah mempermudah konsumen dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan;
8. Definisi peristilahan :
  - Hardcopy adalah publikasi tercetak
  - Softcopy adalah publikasi elektronik

9. Standar kompetensi pelaksana kegiatan layanan konsultasi dan informasi :
  - a. mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
  - b. menguasai prosedur layanan konsultasi dan informasi pada Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng;
  - c. memiliki pengetahuan tentang produk Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng;
  - d. memiliki pengetahuan dan keterampilan pengolahan data;
  - e. memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi;
  - f. mampu mengoperasikan sistem informasi layanan;
  - g. memiliki keterampilan bahasa baik bahasa Indonesia dan/atau bahasa Inggris;
  - h. bersikap ramah dan sopan.

BAB II  
MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

A. KERANGKA PROSEDUR



B. PROSEDUR PELAYANAN

1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon/pengguna informasi;
2. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik;
3. Petugas memproses permintaan permohonan informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik;
4. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
5. Petugas memberikan tanda bukti penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik.

### C. PERSYARATAN

1. Persyaratan administrasi/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan :
  - a. adanya permintaan informasi kelitbang dari konsumen
  - b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administrasi pemohon/pengguna informasi :

Mengisi formulir permintaan informasi pada sistem layanan atau mengisi formulir permintaan secara manual.

### D. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan konsultasi dan informasi terbagi dalam 2 (dua) kelompok, yaitu perangkat keras dan perangkat lunak.

1. Perangkat keras terdiri atas :
  - a. Server
  - b. Personal Computer (PC)
  - c. Telepon
  - d. Publikasi cetak (buku, booklet, leaflet)
  - e. Compact Disk (CD)
  - f. Cover CD
  - g. Ruang Konsultasi
  - h. Lemari buku
  - i. Meja
  - j. Kursi
  - k. Jaringan computer
2. Perangkat lunak terdiri atas :
  - a. Publikasi elektronik
  - b. Pusat Data

Pusat data yang terletak dalam server Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng digunakan sebagai tempat penyimpanan data mentah, publikasi elektronik serta file yang mendukung kegiatan pelayanan publik. Untuk menjamin keamanannya pusat data didukung sebuah prosedur keamanan, sehingga hanya pihak tertentu yang diberikan izin untuk bisa mengakses pusat data.

Semua sarana dan prasarana tersebut digunakan oleh sumber daya manusia yang kompeten pada Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kuantitas maupun kualitas sarana, prasarana dan fasilitas terus dilakukan seiring perkembangan permintaan masyarakat dan kemajuan teknologi.

### E. BIAYA PELAYANAN

Biaya pelayanan pada Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng adalah tidak dipungut biaya apapun (gratis).

### F. TEMPAT PELAYANAN

Pelayanan diselenggarakan di Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng dengan alamat di Jalan Pahlawan No. 1 Singaraja, Telp. (0362) 24457.

### G. JADWAL PELAYANAN

Layanan konsultasi dan informasi Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng pada hari dan jam kedinasan dengan rincian :

- Senin s.d. Kamis : 08.00 – 15.00 Wita
- Jumat : 08.00 – 12.00 Wita

## H. PENGELOLAAN PENGADUAN

Salah satu fungsi Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan informasi. Namun dengan segala keterbatasan yang ada, belum semua bentuk pelayanan tersebut dapat dipenuhi dengan optimal, sehingga menimbulkan rasa tidak puas masyarakat. Agar ketidakpuasan tersebut tidak mengakibatkan kondisi yang tidak kondusif, maka perlu dilakukan pembaharuan/perbaikan dalam pelayanan publik dengan mengaktifkan fasilitas pengaduan masyarakat sebagai salah satu wujud pengawasan masyarakat yang nantinya ditindaklanjuti sesuai porsinya. Fasilitas ini dikemas secara sederhana, namun tetap diusahakan komprehensif, terkoordinasi, bersinergi serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenangnya masing-masing berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Pengelolaan pengaduan ditangani oleh Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng, dan difasilitasi melalui pengisian formulir, baik formulir cetak bagi pengunjung yang datang langsung, maupun formulir yang terdapat pada halaman website bagi pengguna layanan online melalui website Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng. Pengaduan yang ditulis dalam formulir cetak dapat dimasukkan ke dalam kotak saran yang terdapat pada ruang konsultasi, atau dikirimkan ke Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng melalui pos. Pengaduan hanya diterima dalam bentuk tertulis, hal ini dilakukan agar segala sesuatu yang diadukan dapat diterima secara jelas dan bertanggungjawab.

Pengaduan dikelompokkan dalam dua jenis, 1). Pengaduan yang tidak berkaitan dengan pengawasan, dan 2). Pengaduan yang berkaitan dengan pengawasan. Pengaduan yang tidak berkaitan dengan pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atas adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparatur Sipil Negara yang bertugas melayani masyarakat, dan dapat mengakibatkan kerugian masyarakat dan/atau Negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat. Tindaklanjut atas pengaduan masyarakat dilakukan dengan memperhatikan jenis pengaduan yang disampaikan, kemudian ditangani secara bersama dengan pihak-pihak terkait untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

## I. PENGAWASAN INTERNAL DAN EVALUASI KINERJA

- a. Upaya untuk menjamin kenyamanan dan pengguna layanan konsultasi dan informasi dilakukan secara internal melalui pengawasan langsung.
- b. Upaya meningkatkan keterampilan pegawai dilakukan secara berkala melalui pengarahan secara rutin setiap minggu, agar kinerja pegawai dapat meningkat dan dapat mengikuti perkembangan informasi yang ada.

BAB III  
PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT

Jenis Pelayanan	Layanan Pengaduan
Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
Tujuan	Untuk menampung dan mencari solusi atas permasalahan yang timbul akibat proses pelayanan yang telah diterima di Internal Organisasi

1. PERSYARATAN

Pengaduan disampaikan secara lisan maupun tertulis dengan memberikan nama dan alamat yang jelas.

2. PROSEDUR

- a. Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimile, sms, atau media sosial lainnya;
- b. Petugas pelayanan harus segera merespon pengaduan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasi kepada pejabat terkait secepatnya;
- c. Petugas pelayanan melaporkan tentang pengaduan masyarakat/publik tersebut kepada pejabat terkait atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan dimaksud;
- d. Pejabat terkait atau Pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan tersebut mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat/publik tersebut, dan selanjutnya dilaporkan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti;
- e. Pimpinan menindaklanjuti dengan melakukan koordinasi kepada pihak/pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat/publik.
- f. Pimpinan memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat/publik tersebut secara langsung, atau melalui surat, e-mail, faksimile, telepon, sms, atau media sosial lainnya.

3. WAKTU PENYELESAIAN

Waktu penyelesaian tergantung dari kasus pengaduan adalah sebagai berikut :

- a. 1 (satu) pengaduan normal diselesaikan maksimal 5 hari kerja;
- b. Kasus pengaduan khusus (jika pejabat Eselon III dan Eselon IV bersangkutan yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan perihal pengaduan tidak berada di tempat dalam jangka waktu tertentu) pengaduan diselesaikan maksimal 1 bulan.

4. LAMA PELAYANAN

Maksimal 1 hari.

5. BIAYA PELAYANAN

Pelayanan pengaduan tidak dikenakan biaya atau gratis.

6. PRODUK PELAYANAN

Produk dari layanan pengaduan adalah berupa jawaban pengaduan.



## 7. PENGELOLAAN KELUHAN/PENGADUAN/APRESIASI

Keluhan/pengaduan/apresiasi dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan melalui :

- Kotak saran dan pengaduan
- Email : *balitbang@bulelengkab.go.id*

## 8. SARANA DAN PRASARANA

- a. Buku Pengaduan;
- b. Kotak Pengaduan;
- c. Komputer;
- d. Ruang Pengaduan (ruang pelayanan publik);
- e. Telepon;

## 9. KOMPETENSI PETUGAS

Kompetensi yang diperlukan untuk mendukung terlaksananya pelayanan pengaduan adalah sebagai berikut :

No	Karakteristik	Kompetensi
	Petugas Pelayanan	
1	Pendidikan Umum	Minimal SMA
2	Pengetahuan	Proses pelayanan di semua bidang secara umum
3	Keterampilan	Bisa mengoperasikan komputer minimal MS Word
4	Pendidikan dan Pelatihan	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Service excellence</i></li><li>- <i>Communication skill at work</i></li><li>- Gambaran secara umum proses pelayanan yang ada di Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng</li></ul>
5	<i>Soft Skill</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li><li>- Beretika dalam memberikan pelayanan</li></ul>

## 10. KOMPENSASI

Kompensasi diberikan kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan pengaduan apabila pelayanan yang diberikan oleh Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng melebihi waktu pelayanan yang telah ditetapkan adalah dengan mengantarkan hasil tindaklanjut pengaduan ke alamat pihak pengadu atau dengan memfasilitasi pertemuan dengan pihak pengadu apabila diperlukan pertemuan secara langsung. Bagi petugas yang lalai menindaklanjuti pengaduan akan mendapatkan sanksi administrasi dari Kepala Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Kabupaten Buleleng.

BAB IV  
PROSEDUR PERMINTAAN HASIL LITBANG

A. PROSEDUR PERMINTAAN HASIL LITBANG MELALUI KONSULTASI

Jenis Pelayanan	Layanan Melalui Konsultasi
Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
Tujuan	Mendapatkan data dan informasi

1. PERSYARATAN

Kartu identitas yang masih berlaku.

2. PROSEDUR

- a. Melakukan registrasi dengan menyerahkan kartu identitas;
- b. Menemui petugas untuk konsultasi;
- c. Bila memerlukan informasi lebih lanjut petugas akan mengantarkan kepada pegawai yang menangani;
- d. Setiap pertanyaan atau permasalahan dalam konsultasi akan dicatat.

3. WAKTU PELAYANAN

Senin s.d. Kamis : 08.00 - 15.00 Wita  
Jumat : 08.00 - 12.00 Wita

4. LAMA PELAYANAN

Maksimal 1 hari

5. BIAYA PELAYANAN

Tidak berbayar (gratis)

6. PRODUK PELAYANAN

Jawaban konsultasi dan informasi

7. PENGELOLAAN KELUHAN/PENGADUAN/APRESIASI

Keluhan/pengaduan/apresiasi dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan melalui :

- Kotak saran dan pengaduan
- Email : *balitbang @bulelengkab.go.id*

**B. PROSEDUR PERMINTAAN HASIL LITBANG MELALUI E-MAIL**

Jenis Pelayanan	Layanan Melalui Email
Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
Tujuan	Mendapatkan data dan informasi

**1. PERSYARATAN**

Memiliki alamat email yang aktif

**2. PROSEDUR**

Mengirimkan permintaan via e-mail ke *balitbang@bulelengkab.go.id*

**3. WAKTU PELAYANAN**

Senin s.d. Kamis : 08.00 - 15.00 Wita

Jumat : 08.00 - 12.00 Wita

**4. LAMA PELAYANAN**

Maksimal 4 hari kerja untuk mendapatkan jawaban awal

**5. BIAYA PELAYANAN**

Tidak berbayar (gratis)

**6. PRODUK PELAYANAN**

Balasan email dalam bentuk softcopy mengenai informasi yang diminta

**7. PENGELOLAAN KELUHAN/PENGADUAN/APRESIASI**

Keluhan/pengaduan/apresiasi dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan melalui :

- Kotak saran dan pengaduan
- Email : *balitbang@bulelengkab.go.id*

**C. PROSEDUR PERMINTAAN HASIL LITBANG MELALUI PERPUSTAKAAN TERCETAK**

Jenis Pelayanan	Layanan Melalui Perpustakaan Tercetak
Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
Tujuan	Mendapatkan data dan informasi

1. PERSYARATAN

Kartu identitas yang masih berlaku

2. PROSEDUR

- a. Melakukan registrasi dengan menyerahkan kartu identitas yang berlaku;
- b. Menanyakan publikasi tercetak kepada petugas;
- c. Untuk melakukan penelusuran lebih lanjut dapat dilakukan melalui aplikasi online;
- d. Mencatat lokasi yang ada;
- e. Jika diperlukan publikasi tercetak dapat digandakan dengan memfotokopi.

3. WAKTU PELAYANAN

Senin s.d. Kamis : 08.00 - 15.00 Wita

Jumat : 08.00 - 12.00 Wita

4. LAMA PELAYANAN

Maksimal 2 jam atau sesuai kebutuhan pengguna

5. BIAYA PELAYANAN

Tidak membayar (gratis)

6. PRODUK PELAYANAN

Hasil-hasil penelitian, jurnal litbang, koleksi perpustakaan

7. PENGELOLAAN KELUHAN/PENGADUAN/APRESIASI

Keluhan/pengaduan/apresiasi dan informasi lebih lanjut dapat disampaikan melalui :

- Kotak saran dan pengaduan
- Email : [balitbang@bulelengkab.go.id](mailto:balitbang@bulelengkab.go.id)

Ditetapkan di Singaraja

pada tanggal 4 Januari 2021

Kepala Badan,



**dr. Gede Wiartana, M.Kes.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19620204 198711 1 002