



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Flamboyan Nomor 2 Mataram, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat 83126
Telepon/Faksimile: (0370) 631581; Posel: bappeda@ntbprov.go.id; Laman: bappeda.ntbprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BAPPEDA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR : 01.A TAHUN 2026

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BAPPEDA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

KEPALA BAPPEDA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a perlu ditetapkan dengan Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat tentang Standar Pelayanan Publik pada Bappeda Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
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. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2022 tentang Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 163, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6809);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 2008 tentang Tahapan,

Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah;

7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
8. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;
15. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 9 Tahun 2023 tentang kedudukan, susunan organisasi, Tugas dan fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Bappeda Provinsi Nusa Tenggara Barat.

KEDUA Standar Pelayanan Publik pada Bappeda Provinsi Nusa Tenggara Barat meliputi :

1. Pelayanan Informasi Perencanaan Pembangunan Daerah;

2. Pelayanan Koordinasi Perencanaan Pembangunan Daerah Bidang Perekonomian dan Sumber Daya Alam;
3. Pelayanan Koordinasi Perencanaan Pembangunan Daerah Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia;
4. Pelayanan Koordinasi Perencanaan Pembangunan Daerah Bidang Infrastruktur dan Kewilayahan;
5. Pelayanan Evaluasi Perencanaan Pembangunan Daerah;
6. Pelayanan Fasilitasi dan Supervisi Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten/Kota.

KETIGA

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Mataram
Pada tanggal : 12 Januari 2026

Kepala,



Baid Nelly Yuniarti, AP., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197606151994122001

Tembusan

1. Gubernur Nusa Tenggara Barat;
2. Inspektur Provinsi Nusa Tenggara Barat;
3. Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi NTB.

LAMPIRAN : I

KEPUTUSAN KEPALA BAPPEDA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR : 01.A Tahun 2026

TANGGAL : 12 Januari 2026

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BAPPEDA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

1. Standar Pelayanan Informasi Perencanaan Pembangunan Daerah

No	Komponen	Uraian
Service Delivery		
1	Persyaratan	Mengajukan surat permohonan informasi
2	Prosedur	a. Surat permohonan informasi dianterkan langsung ke kantor Bappeda Provinsi NTB atau melalui website resmi Bappeda b. Surat permohonan diterima, diregister dan diproses sesuai prosedur surat masuk c. Pemohon dilayani oleh petugas / diarahkan ke bidang teknis sesuai jenis informasi yang diminta
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1-3 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis, tidak dipungut biaya apapun
5	Produk Pelayanan	a. Informasi perencanaan pembangunan bidang Perekonomian dan Sumber Daya Alam b. Informasi perencanaan pembangunan bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia c. Informasi perencanaan pembangunan bidang Infrastruktur dan Kewilayahan
6	Penanganan, Pengaduan, Sarana, Masukan	a. Penerimaan Pengaduan: Pengaduan dapat disampaikan melalui berbagai saluran, seperti: • Langsung: Datang ke kantor pelayanan dan mengisi formulir pengaduan • Elektronik: Melalui website, email, aplikasi pesan instan (WhatsApp), atau platform pengaduan online seperti SP4N-LAPOR! • Telepon: Menyampaikan pengaduan melalui telepon ke nomor yang disediakan. b. Penanganan melalui • Verifikasi dan Validasi : Pengaduan yang diterima akan diverifikasi kebenarannya dan divalidasi untuk memastikan bahwa pengaduan tersebut memang terkait dengan pelayanan publik. • Tindak Lanjut : Pengaduan yang sudah diverifikasi akan ditindaklanjuti sesuai dengan jenis dan kompleksitas masalahnya • Penyelesaian : Instansi pemerintah akan berupaya menyelesaikan pengaduan dengan memberikan solusi yang terbaik bagi pelapor c. Sarana Pemberitahuan Hasil : Hasil tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan akan disampaikan kepada pelapor melalui berbagai sarana yang tersedia, baik secara langsung, pengadaan forum / rapat, Whatsapp, Telepon, Email, Surat Kabar / Berita, dsbnya
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	a. UU Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. PERKI Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik c. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 35 tahun 2012 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat d. Keputusan Kepala Bappeda Provinsi NTB Nomor 110 tahun 2021 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada Bappeda Provinsi NTB
8	Sarana dan Prasarana	a. Area parkir (ramah disabilitas) b. Front office (ramah disabilitas) c. Ruang tunggu tamu, kursi dan meja tamu, booklet/flyer jenis layanan Informasi Publik Bappeda Provinsi NTB d. Website resmi Bappeda Provinsi NTB (untuk layanan secara

		online) e. Ruang layanan Informasi (PPID) f. Toilet (ramah disabilitas)
9	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas yang siap melayani dengan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) b. Memiliki kemampuan untuk memberikan informasi / mengarahkan kebidang teknis yang sesuai
10	Pengawasan Internal	a. Dilakukan evaluasi secara berkala terhadap petugas layanan informasi b. Memastikan layanan informasi secara cepat, tepat dan efektif c. Melakukan inovasi dan perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan informasi
11	Jumlah Pelaksana	a. Koordinator : 1 orang b. Petugas front office : 2 orang c. Petugas PPID : 4 orang
12	Jaminan Pelayanan	a. Kemudahan akses informasi b. Informasi yang akurat dan terpercaya c. Kecepatan dalam pemrosesan permintaan informasi d. Tidak dipungut biaya e. Perlindungan hak-hak pemohon informasi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan data : kerahasiaan, integritas, ketersediaan, autentikasi, otorisasi b. Keamanan fisik : pengendalian akses, pencegahan bencana, keamanan lingkungan c. Keamanan jaringan : firewall, pengamanan titik akhir (endpoint security) d. Keamanan prosedural : kebijakan keamanan, pelatihan SDM layanan informasi, penyediaan informasi publik, penanganan insiden
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Mengukur tingkat kepuasan informasi b. Menganalisa data terkait jumlah permohonan informasi, jenis informasi yang diminta, dan waktu penyelesaian layanan c. Benchmarking : membandingkan kinerja pelayanan informasi dengan standar atau praktik terbaik dari lembaga lain yang serupa d. Merumuskan saran dan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi dimasa mendatang

2. Standar Pelayanan Evaluasi Perencanaan Pembangunan Daerah

No	Komponen	Uraian
Service Delivery		
1	Persyaratan	Mengajukan surat permohonan evaluasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Rencana Kerja Pembangunan Daerah, Dana Alokasi Khusus, Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan Provinsi NTB
2	Prosedur	a. Surat permohonan informasi dianterkan langsung ke kantor Bappeda Provinsi NTB b. Surat permohonan diterima, diregister dan diproses sesuai prosedur surat masuk c. Evaluasi dilayani di bidang Perencanaan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah (P2EPD)
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1-3 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis, tidak dipungut biaya apapun
5	Produk Pelayanan	Hasil evaluasi / rekomendasi dokumen RPJMD, RKPD, DAK, DekonTP Provinsi NTB
6	Penanganan, Pengaduan, Sarana, Masukan	a. Penerimaan Pengaduan: Pengaduan dapat disampaikan melalui berbagai saluran, seperti: • Langsung: Datang ke kantor pelayanan dan mengisi formulir pengaduan • Elektronik: Melalui website, email, aplikasi pesan instan (WhatsApp), atau platform pengaduan online seperti SP4N-LAPOR!. • Telepon: Menyampaikan pengaduan melalui telepon ke nomor yang disediakan. b. Penanganan melalui • Verifikasi dan Validasi : Pengaduan yang diterima akan diverifikasi kebenarannya

		dan divalidasi untuk memastikan bahwa pengaduan tersebut memang terkait dengan pelayanan publik. • Tindak Lanjut : Pengaduan yang sudah diverifikasi akan ditindaklanjuti sesuai dengan jenis dan kompleksitas masalahnya • Penyelesaian : Instansi pemerintah akan berupaya menyelesaikan pengaduan dengan memberikan solusi yang terbaik bagi pelapor c. Sarana Pemberitahuan Hasil : Hasil tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan akan disampaikan kepada pelapor melalui berbagai sarana yang tersedia, baik secara langsung, pengadaan forum / rapat, Whatsapp, Telepon, Email, Surat Kabar / Berita, dsbnya
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	a. UU no. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah b. Permendagri no. 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah c. PP no. 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian Dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan d. PP no. 19 Tahun 2022 tentang Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan
8	Sarana dan Prasarana	a. Area parkir (ramah disabilitas) b. Front office (ramah disabilitas) c. Ruang tunggu tamu, kursi dan meja tamu, booklet/flyer jenis layanan Informasi Publik Bappeda Provinsi NTB d. Website resmi Bappeda Provinsi NTB (untuk layanan secara online) e. Ruang layanan informasi (Bidang P2EPD) f. Ruang rapat g. Toilet (ramah disabilitas)
9	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas yang siap melayani dengan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) b. Memiliki kemampuan untuk memberikan informasi / mengarahkan kebidang teknis yang sesuai
10	Pengawasan Internal	a. Dilakukan evaluasi secara berkala terhadap petugas pelayanan publik b. Memastikan pelayanan publik secara cepat, tepat dan efektif c. Melakukan inovasi dan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik
11	Jumlah Pelaksana	a. Kepala bidang : 1 orang b. Anggota : 22 orang
12	Jaminan Pelayanan	a. Kemudahan akses informasi b. Informasi yang akurat dan terpercaya c. Kecepatan dalam pemrosesan permintaan informasi d. Tidak dipungut biaya e. Perlindungan hak-hak pemohon informasi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan data : kerahasiaan, integritas, ketersediaan, autentikasi, otorisasi b. Keamanan fisik : pengendalian akses, pencegahan bencana, keamanan lingkungan c. Keamanan jaringan : firewall, pengamanan titik akhir (endpoint security) d. Keamanan prosedural : kebijakan keamanan, pelatihan SDM layanan informasi, penyediaan informasi publik, penanganan insiden
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Mengukur tingkat kepuasan informasi b. Menganalisa data terkait jumlah permohonan informasi, jenis informasi yang diminta, dan waktu penyelesaian layanan c. Benchmarking : membandingkan kinerja pelayanan informasi dengan standar atau praktik terbaik dari lembaga lain yang serupa d. Merumuskan saran dan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi dimasa mendatang

3. Standar Pelayanan Koordinasi Perencanaan Pembangunan Daerah Bidang Perekonomian dan Sumber Daya Alam

No	Komponen	Uraian
Service Delivery		
1	Persyaratan	Mengajukan surat permohonan informasi / koordinasi Rencana Kerja, dan Rencana Strategis Daerah Provinsi NTB terkait bidang Perekonomian dan Sumber Daya Alam
2	Prosedur	- Surat permohonan informasi dianterkan langsung ke kantor Bappeda Provinsi NTB - Surat permohonan diterima, diregister dan diproses sesuai prosedur surat masuk - Informasi / koordinasi dilayani di bidang Perekonomian dan Sumber Daya Alam (Ekonomi dan SDA)
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1-3 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis, tidak dipungut biaya apapun
5	Produk Pelayanan	Hasil evaluasi / rekomendasi dokumen Renstra dan Renja terkait Perekonomian dan Sumber Daya Alam
6	Penanganan, Pengaduan, Sarana, Masukan	- Penerimaan Pengaduan: Pengaduan dapat disampaikan melalui berbagai saluran, seperti: - Langsung: Datang ke kantor pelayanan dan mengisi formulir pengaduan - Elektronik: Melalui website, email, aplikasi pesan instan (WhatsApp), atau platform pengaduan online seperti SP4N-LAPOR! - Telepon: Menyampaikan pengaduan melalui telepon ke nomor yang disediakan. - Penanganan melalui - Verifikasi dan Validasi : Pengaduan yang diterima akan diverifikasi kebenarannya dan divalidasi untuk memastikan bahwa pengaduan tersebut memang terkait dengan pelayanan publik. - Tindak Lanjut : Pengaduan yang sudah diverifikasi akan ditindaklanjuti sesuai dengan jenis dan kompleksitas masalahnya - Penyelesaian : Instansi pemerintah akan berupaya menyelesaikan pengaduan dengan memberikan solusi yang terbaik bagi pelapor - Sarana Pemberitahuan Hasil : Hasil tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan akan disampaikan kepada pelapor melalui berbagai sarana yang tersedia, baik secara langsung, pengadaan forum / rapat, Whatsapp, Telepon, Email, Surat Kabar / Berita, dsbnya
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	Permendagri no. 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah
8	Sarana dan Prasarana	- Area parkir (ramah disabilitas) - Front office (ramah disabilitas) - Ruang tunggu tamu, kursi dan meja tamu, booklet/flyer jenis layanan Informasi Publik Bappeda Provinsi NTB - Website resmi Bappeda Provinsi NTB (untuk layanan secara online) - Ruang layanan informasi (bidang Ekonomi dan SDA) - Ruang rapat - Toilet (ramah disabilitas)
9	Kompetensi Pelaksana	- Petugas yang siap melayani dengan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) - Memiliki kemampuan untuk memberikan informasi / mengarahkan kebidang teknis yang sesuai
10	Pengawasan Internal	Dilakukan evaluasi secara berkala terhadap petugas pelayanan

		publik b. Memastikan pelayanan publik secara cepat, tepat dan efektif c. Melakukan inovasi dan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik
11	Jumlah Pelaksana	a. Kepala Bidang : 1 orang b. Anggota : 29 orang
12	Jaminan Pelayanan	a. Kemudahan akses informasi b. Informasi yang akurat dan terpercaya c. Kecepatan dalam pemrosesan permintaan informasi d. Tidak dipungut biaya e. Perlindungan hak-hak pemohon informasi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan data : kerahasiaan, integritas, ketersediaan, autentikasi, otorisasi b. Keamanan fisik : pengendalian akses, pencegahan bencana, keamanan lingkungan c. Keamanan jaringan : firewall, pengamanan titik akhir (endpoint security) d. Keamanan prosedural : kebijakan keamanan, pelatihan SDM layanan informasi, penyediaan informasi publik, penanganan insiden
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Mengukur tingkat kepuasan informasi b. Menganalisa data terkait jumlah permohonan informasi, jenis informasi yang diminta, dan waktu penyelesaian layanan c. Benchmarking : membandingkan kinerja pelayanan informasi dengan standar atau praktik terbaik dari lembaga lain yang serupa d. Merumuskan saran dan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi dimasa mendatang

4. Standar Pelayanan Koordinasi Perencanaan Pembangunan Daerah Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia

No	Komponen	Uraian
Service Delivery		
1	Persyaratan	Mengajukan surat permohonan informasi / koordinasi Rencana Kerja, dan Rencana Strategis Daerah Provinsi NTB terkait bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia
2	Prosedur	a. Surat permohonan informasi dianterkan langsung ke kantor Bappeda Provinsi NTB b. Surat permohonan diterima, diregister dan diproses sesuai prosedur Surat masuk c. Informasi / koordinasi dilayani di bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia (P2M)
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1-3 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis, tidak dipungut biaya apapun
5	Produk Pelayanan	Hasil evaluasi / rekomendasi dokumen Renstra dan Renja terkait Pemerintahan dan Pembangunan Manusia
6	Penanganan, Pengaduan, Sarana, Masukan	a. Penerimaan Pengaduan: Pengaduan dapat disampaikan melalui berbagai saluran, seperti: • Langsung: Datang ke kantor pelayanan dan mengisi formulir pengaduan • Elektronik: Melalui website, email, aplikasi pesan instan (WhatsApp), atau platform pengaduan online seperti SP4N-LAPOR!. • Telepon: Menyampaikan pengaduan melalui telepon ke nomor yang disediakan. b. Penanganan melalui • Verifikasi dan Validasi : Pengaduan yang diterima akan diverifikasi kebenarannya dan divalidasi untuk memastikan bahwa pengaduan tersebut memang terkait dengan pelayanan publik. • Tindak Lanjut : Pengaduan yang sudah diverifikasi akan ditindaklanjuti sesuai dengan jenis dan kompleksitas masalahnya • Penyelesaian : Instansi pemerintah akan berupaya menyelesaikan pengaduan dengan memberikan solusi yang terbaik bagi

		pelapor c. Sarana Pemberitahuan Hasil : Hasil tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan akan disampaikan kepada pelapor melalui berbagai sarana yang tersedia, baik secara langsung, pengadaan forum / rapat, Whatsapp, Telepon, Email, Surat Kabar / Berita, dsbnya
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	Permendagri 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah
8	Sarana dan Prasarana	a. Area parkir (ramah disabilitas) b. Front office (ramah disabilitas) c. Ruang tunggu tamu, kursi dan meja tamu, booklet/flyer jenis layanan Informasi Publik Bappeda Provinsi NTB d. Website resmi Bappeda Provinsi NTB (untuk layanan secara online) e. Ruang layanan informasi (bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia) f. Ruang rapat g. Toilet (ramah disabilitas)
9	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas yang siap melayani dengan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) b. Memiliki kemampuan untuk memberikan informasi / mengarahkan kebidang teknis yang sesuai
10	Pengawasan Internal	a. Dilakukan evaluasi secara berkala terhadap petugas pelayanan publik b. Memastikan pelayanan publik secara cepat, tepat dan efektif c. Melakukan inovasi dan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik
11	Jumlah Pelaksana	a. Kepala bidang : 1 orang b. Anggota : 25 orang
12	Jaminan Pelayanan	a. Kemudahan akses informasi b. Informasi yang akurat dan terpercaya c. Kecepatan dalam pemrosesan permintaan informasi d. Tidak dipungut biaya e. Perlindungan hak-hak pemohon informasi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan data : kerahasiaan, integritas, ketersediaan, autentikasi, otorisasi b. Keamanan fisik : pengendalian akses, pencegahan bencana, keamanan lingkungan c. Keamanan jaringan : firewall, pengamanan titik akhir (endpoint security) d. Keamanan prosedural : kebijakan keamanan, pelatihan SDM layanan informasi, penyediaan informasi publik, penanganan insiden
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Mengukur tingkat kepuasan informasi b. Menganalisa data terkait jumlah permohonan informasi, jenis informasi yang diminta, dan waktu penyelesaian layanan c. Benchmarking : membandingkan kinerja pelayanan informasi dengan standar atau praktik terbaik dari lembaga lain yang serupa d. Merumuskan saran dan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi dimasa mendatang

5. Standar Pelayanan Koordinasi Perencanaan Pembangunan Daerah Bidang Infrastruktur dan Kewilayahan

No	Komponen	Uraian
Service Delivery		
1	Persyaratan	Mengajukan surat permohonan informasi / koordinasi Rencana Kerja, dan Rencana Strategis Daerah Provinsi NTB terkait bidang Infrastruktur dan Kewilayahan
2	Prosedur	a. Surat permohonan informasi dianterkan langsung ke kantor Bappeda Provinsi NTB b. Surat permohonan diterima, diregister dan diproses sesuai prosedur surat masuk c. Informasi / koordinasi dilayani di bidang Infrastruktur dan Kewilayahan (IK)
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1-3 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis, tidak dipungut biaya apapun
5	Produk Pelayanan	Hasil evaluasi / rekomendasi dokumen Renstra dan Renja terkait Infrastruktur dan Kewilayahan
6	Penanganan, Pengaduan, Sarana, Masukan	a. Penerimaan Pengaduan: Pengaduan dapat disampaikan melalui berbagai saluran, seperti: • Langsung: Datang ke kantor pelayanan dan mengisi formulir pengaduan • Elektronik: Melalui website, email, aplikasi pesan instan (WhatsApp), atau platform pengaduan online seperti SP4N-LAPOR!. • Telepon: Menyampaikan pengaduan melalui telepon ke nomor yang disediakan. b. Penanganan melalui • Verifikasi dan Validasi : Pengaduan yang diterima akan diverifikasi kebenarannya dan divalidasi untuk memastikan bahwa pengaduan tersebut memang terkait dengan pelayanan publik. • Tindak Lanjut : Pengaduan yang sudah diverifikasi akan ditindaklanjuti sesuai dengan jenis dan kompleksitas masalahnya • Penyelesaian : Instansi pemerintah akan berupaya menyelesaikan pengaduan dengan memberikan solusi yang terbaik bagi pelapor c. Sarana Pemberitahuan Hasil : Hasil tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan akan disampaikan kepada pelapor melalui berbagai sarana yang tersedia, baik secara langsung, pengadaan forum / rapat, Whatsapp, Telepon, Email, Surat Kabar / Berita, dsbnya
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	Permendagri 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah
8	Sarana dan Prasarana	a. Area parkir (ramah disabilitas) b. Front office (ramah disabilitas) c. Ruang tunggu tamu, kursi dan meja tamu, booklet/flyer jenis layanan Informasi Publik Bappeda Provinsi NTB d. Website resmi Bappeda Provinsi NTB (untuk layanan secara online) e. Ruang layanan informasi (bidang Infrastruktur dan Kewilayahan) f. Ruang rapat g. Toilet (ramah disabilitas)
9	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas yang siap melayani dengan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) b. Memiliki kemampuan untuk memberikan informasi / mengarahkan kebidang teknis yang sesuai
10	Pengawasan Internal	d. Dilakukan evaluasi secara berkala terhadap petugas pelayanan

		publik e. Memastikan pelayanan publik secara cepat, tepat dan efektif f. Melakukan inovasi dan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik
11	Jumlah Pelaksana	a. Kepala bidang : 1 orang b. Anggota : 17 orang
12	Jaminan Pelayanan	a. Kemudahan akses informasi b. Informasi yang akurat dan terpercaya c. Kecepatan dalam pemrosesan permintaan informasi d. Tidak dipungut biaya e. Perlindungan hak-hak pemohon informasi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan data : kerahasiaan, integritas, ketersediaan, autentikasi, otorisasi b. Keamanan fisik : pengendalian akses, pencegahan bencana, keamanan lingkungan c. Keamanan jaringan : firewall, pengamanan titik akhir (endpoint security) d. Keamanan prosedural : kebijakan keamanan, pelatihan SDM layanan informasi, penyediaan informasi publik, penanganan insiden
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Mengukur tingkat kepuasan informasi b. Menganalisa data terkait jumlah permohonan informasi, jenis informasi yang diminta, dan waktu penyelesaian layanan c. Benchmarking : membandingkan kinerja pelayanan informasi dengan standar atau praktik terbaik dari lembaga lain yang serupa d. Merumuskan saran dan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi dimasa mendatang

6. Standar Pelayanan Fasilitas dan Supervisi Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten/Kota

No	Komponen	Uraian
Service Delivery		
1	Persyaratan	Mengajukan surat permohonan evaluasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Rencana Kerja Pembangunan Daerah, Dana Alokasi Khusus, Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan Kabupaten / Kota.
2	Prosedur	a. Surat permohonan informasi diantarkan langsung ke kantor Bappeda Provinsi NTB b. Surat permohonan diterima, diregister dan diproses sesuai prosedur surat masuk c. Evaluasi dilayani di bidang Perencanaan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah (P2EPD)
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1-3 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis, tidak dipungut biaya apapun
5	Produk Pelayanan	Hasil evaluasi / rekomendasi dokumen RPJMD, RKPD, DAK, DekonTP Kabupaten / Kota
6	Penanganan, Pengaduan, Sarana, Masukan	a. Penerimaan Pengaduan: Pengaduan dapat disampaikan melalui berbagai saluran, seperti: • Langsung: Datang ke kantor pelayanan dan mengisi formulir pengaduan • Elektronik: Melalui website, email, aplikasi pesan instan (WhatsApp), atau platform pengaduan online seperti SP4N-LAPOR!. • Telepon: Menyampaikan pengaduan melalui telepon ke nomor yang disediakan. b. Penanganan melalui • Verifikasi dan Validasi : Pengaduan yang diterima akan diverifikasi kebenarannya dan divalidasi untuk memastikan bahwa pengaduan tersebut memang terkait dengan pelayanan publik. • Tindak Lanjut : Pengaduan yang sudah diverifikasi akan ditindaklanjuti sesuai dengan jenis dan kompleksitas masalahnya • Penyelesaian : Instansi pemerintah akan berupaya menyelesaikan pengaduan dengan memberikan solusi yang terbaik bagi

		pelapor c. Sarana Pemberitahuan Hasil : Hasil tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan akan disampaikan kepada pelapor melalui berbagai sarana yang tersedia, baik secara langsung, pengadaan forum / rapat, Whatsapp, Telepon, Email, Surat Kabar / Berita, dsbnya
Manufacturing		
7	Dasar Hukum	Permendagri 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah
8	Sarana dan Prasarana	a. Area parkir (ramah disabilitas) b. Front office (ramah disabilitas) c. Ruang tunggu tamu, kursi dan meja tamu, booklet/flyer jenis layanan Informasi Publik Bappeda Provinsi NTB d. Website resmi Bappeda Provinsi NTB (untuk layanan secara online) e. Ruang layanan Informasi (bidang P2EPD) f. Ruang rapat g. Toilet (ramah disabilitas)
9	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas yang siap melayani dengan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) b. Memiliki kemampuan untuk memberikan informasi / mengarahkan kebidang teknis yang sesuai
10	Pengawasan Internal	a. Dilakukan evaluasi secara berkala terhadap petugas pelayanan publik b. Memastikan pelayanan publik secara cepat, tepat dan efektif c. Melakukan inovasi dan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik
11	Jumlah Pelaksana	a. Kepala bidang : 1 orang b. Anggota : 22 orang
12	Jaminan Pelayanan	a. Kemudahan akses informasi b. Informasi yang akurat dan terpercaya c. Kecepatan dalam pemrosesan permintaan informasi d. Tidak dipungut biaya e. Perlindungan hak-hak pemohon informasi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan data : kerahasiaan, integritas, ketersediaan, autentikasi, otorisasi b. Keamanan fisik : pengendalian akses, pencegahan bencana, keamanan lingkungan c. Keamanan jaringan : firewall, pengamanan titik akhir (endpoint security) d. Keamanan prosedural : kebijakan keamanan, pelatihan SDM layanan informasi, penyediaan informasi publik, penanganan insiden
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	e. Mengukur tingkat kepuasan informasi a. Menganalisa data terkait jumlah permohonan informasi, jenis informasi yang diminta, dan waktu penyelesaian layanan b. Benchmarking : membandingkan kinerja pelayanan informasi dengan standar atau praktik terbaik dari lembaga lain yang serupa c. Merumuskan saran dan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi dimasa mendatang

Kepala,



Baid Nelly Yuniarti, AP., M.Si
 Pembina Utama Muda
 NIP 197606151994122001