



KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
PROVINSI SUMATERA BARAT  
NOMOR : 02 TAHUN 2024

TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2024

KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
PROVINSI SUMATERA BARAT,

Menimbang : bahwa untuk kelancaran pelayanan layanan publik di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik dengan Keputusan Kepala Badan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);

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 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir 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. 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan Publik di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat berupa layanan konsultasi dan informasi penelitian, perekayasaan dan inovasi sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat 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 Publik di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat 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 Padang  
pada tanggal 03 Januari 2024

**KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
PROVINSI SUMATERA BARAT,**

  
**Drs. BUSTAVIDIA, M.M**

Pembina Utama Madya  
NIP. 19640501 199303 1 006

Tembusan disampaikan kepada Yth ;

1. Gubernur Provinsi Sumatera Barat
2. Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Barat
3. Inspektur Provinsi Sumatera Barat
4. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat

## LAMPIRAN

### KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PROVINSI SUMATERA BARAT.

NOMOR : 02 TAHUN 2024

TANGGAL : 03 JANUARI 2024

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2024.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Kebutuhan informasi bagi 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 informasi kelitbangan juga harus diiringi dengan peningkatan layanan kepada masyarakat. Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat 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 Publik di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat 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 dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat. Sedangkan tujuannya adalah untuk meningkatkan layanan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat secara efektif, efisien, cepat, mudah, murah, transparan dan pasti.

### C. RUANG LINGKUP

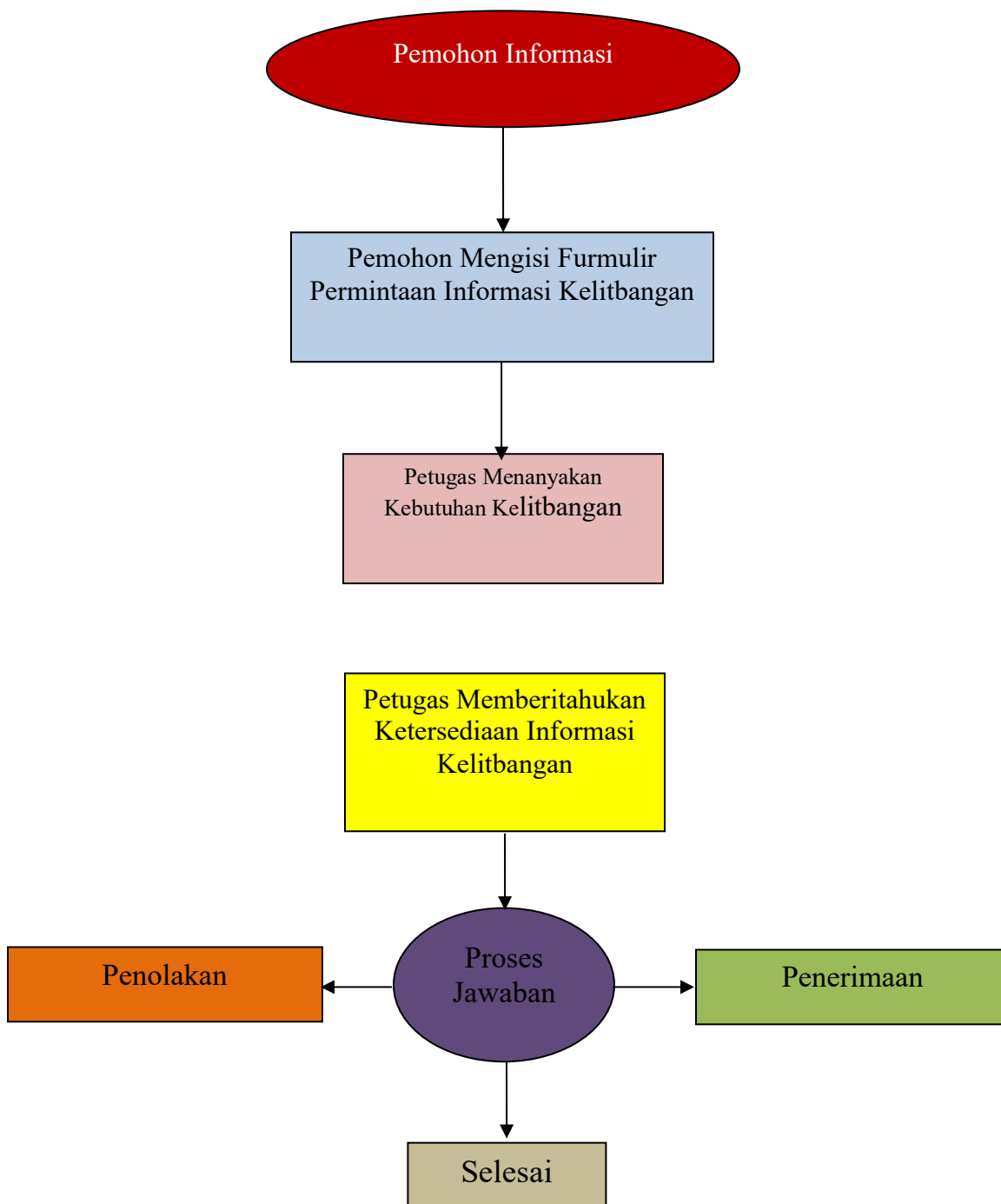
1. Unit pelayanan yang menyelenggarakan konsultasi dan informasi di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat;
2. Pelaksana layanan adalah pegawai di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat;
3. Penanggungjawab layanan adalah Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat;
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, website, datang langsung dan/atau surat;
6. Keluaran (*output*) layanan konsultasi dan informasi adalah berupa *hardcopy* dan/atau *softcopy*;
7. Manfaat (*outcome*) layanan adalah mempermudah konsumen dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan;
8. Standar Kompetensi pelaksana kegiatan layanan konsultasi dan informasi :
  - a. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
  - b. Menguasai prosedur layanan informasi pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat;
  - c. Memiliki pengetahuan tentang produk Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat;
  - d. Memiliki pengetahuan dan keterampilan pengolahan data
  - e. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi;
  - f. Mampu mengoperasikan sistem informasi pelayanan
  - g. Memiliki keterampilan bahasa yang baik;
  - h. Bersikap ramah dan sopan.

## BAB II

### MEKANISME PERMOHONAN PELAYANAN 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 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  
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
  - c. Telepon
  - d. Publikasi Cetak (buku, booklet, leaflet)
  - e. Ruang Konsultasi
  - f. Lemari Buku/Ruang Pojok Baca
  - g. Meja
  - h. Kursi
  - i. Jaringan WiFi
2. Perangkat lunak terdiri atas
  - a. Publikasi elektronik
  - b. Pusat data

Pusat data yang ada di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat digunakan sebagai tempat penyimpanan data mentah, publikasi elektronik serta file yang mendukung kegiatan pelayanan publik. Untuk menjamin keamanannya, pusat data didukung oleh sebuah prosedur

keamanan, sehingga hanya pihak tertentu yang diberikan hak akses untuk bisa mengakses pusat data.

Semua sarana dan prasarana tersebut digunakan oleh sumber daya manusia yang kompeten pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat 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 dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat adalah tidak dipungut biaya apapun (gratis).

#### F. TEMPAT PELAYANAN

Pelayanan diselenggarakan di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat dengan alamat Jalan Sudirman No. 51 Padang (Kantor Gubernur Sumatera Barat lantai 3)

#### G. JADWAL PELAYANAN

Layanan konsultasi dan informasi Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat pada hari dan jam kedinasan dengan rincian :

- Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB
- Jum'at : 08.00 – 15.30 WIB

#### H. PENGELOLAAN PENGADUAN

Salah satu fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat 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 yang berlaku. Pengelolaan pengaduan yang ditangani Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat, 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 web Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat. Pengaduan yang ditulis dalam formulir cetak dapat dimasukkan ke dalam kotak saran yang terdapat pada ruang konsultasi atau dikirimkan ke Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat 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 mengikuti perkembangan informasi yang ada.



## BAB III

### PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT

Jenis Pelayanan	Layanan Pengaduan
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>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);</li><li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>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);</li><li>4. 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);</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li></ol>
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, email, 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, email, 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 (lima) 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 (satu) bulan.

4. LAMA PELAYANAN

Maksimal 1 (satu) hari.

5. BIAYA PELAYANAN

Pelayanan pengaduan tidak dikenakan biaya (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.sumbar@gmail.com](mailto:balitbang.sumbar@gmail.com)

8. SARANA DAN PRASARANA

- a. Kotak pengaduan
- b. Komputer
- c. Ruang pengaduan (ruang pelayanan publik)
- d. 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	- Service excellence - Communication skill at work

		- Gambaran secara umum proses pelayanan yang ada di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat
5	Soft Skill	- Mampu berkomunikasi dengan baik - Beretika dalam memberikan pelayanan

#### 10. KOMPENSASI

Kompensasi diberikan kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan pengaduan apabila pelayanan yang diberikan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat 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 dan Pengembangan Provinsi Sumatera Barat.

## BAB IV

### PROSEDUR PERMINTAAN HASIL KELITBANGAN

#### A. PROSEDUR PERMINTAAN HASIL KELITBANGAN MELALUI KONSULTASI

Jenis Pelayanan	Layanan Melalui Konsultasi
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>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);</li><li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>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);</li><li>4. 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);</li></ol>
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 WIB

Jum'at : 08.00 – 15.30 WIB

#### 4. LAMA PELAYANAN

Maksimal 1 (satu) hari.

#### 5. BIAYA PELAYANAN

Pelayanan pengaduan tidak dikenakan biaya (gratis)

#### 6. PRODUK PELAYANAN

Produk dari layanan pengaduan adalah berupa 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.sumbar@gmail.com](mailto:balitbang.sumbar@gmail.com)

B. PROSEDUR PERMINTAAN HASIL KELITBANGAN MELALUI E-MAIL

Jenis Pelayanan	Layanan Melalui Konsultasi
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>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);</li><li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>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);</li><li>4. 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);</li></ol>
Tujuan	Mendapatkan data dan informasi

1. PERSYARATAN

Memiliki alamat email aktif.

2. PROSEDUR

Mengirimkan permintaan via email ke [balitbang.sumbar@gmail.com](mailto:balitbang.sumbar@gmail.com)

3. WAKTU PELAYANAN

Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB

Jum'at : 08.00 – 15.30 WIB

4. LAMA PELAYANAN

Maksimal 4 (empat) hari kerja untuk mendapatkan jawaban awal.

5. BIAYA PELAYANAN

Pelayanan pengaduan tidak dikenakan biaya (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.sumbar@gmail.com](mailto:balitbang.sumbar@gmail.com)

### C. PROSEDUR PERMINTAAN HASIL KELITBANGAN MELALUI PERPUSTAKAAN TERCETAK

Jenis Pelayanan	Layanan Melalui Perpustakaan Tercetak
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>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);</li><li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>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);</li><li>4. 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);</li></ol>
Tujuan	Mendapatkan data dan informasi

#### 1. PERSYARATAN

Kartu identitas yang masih berlaku.

#### 2. PROSEDUR

- a. Melakukan registrasi dengan menyerahkan kartu identitas;
- 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 WIB  
Jum'at : 08.00 – 15.30 WIB

#### 4. LAMA PELAYANAN

Maksimal 2 (dua) jam atau sesuai kebutuhan pengguna.

#### 5. BIAYA PELAYANAN

Pelayanan pengaduan tidak dikenakan biaya (gratis)

6. PRODUK PELAYANAN

Produk dari layanan ini adalah 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.sumbar@gmail.com](mailto:balitbang.sumbar@gmail.com)


BAB V

BENTUK LAYANAN PUBLIK BALITBANG

**A. LAYANAN KONSULTASI INDEKS INOVASI DAERAH**

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Sistim Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi c. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistim Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) e. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2018 Tentang Pengukuran, Penilaian Dan Pemberian Penghargaan Dan/ Insentif Inovasi Daerah g. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 061-5449 Tahun 2019 Tentang Tunjangan Perbaikan Penghasilan Pegawai Pemerintah Daerah h. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 555/13100/Sj Tentang Percepatan Implementasi Sistim Pemerintahan Berbassi Elektronik
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan layanan konsultasi / Melakukan Pengisian Form Permohonan Layanan Publik Balitbang yang tersedia pada website Balitbang <a href="http://www.balitbang.sumbarprov.go.id">http://www.balitbang.sumbarprov.go.id</a> atau melakukan scan QR Code berikut: <div style="text-align: center;">  </div>

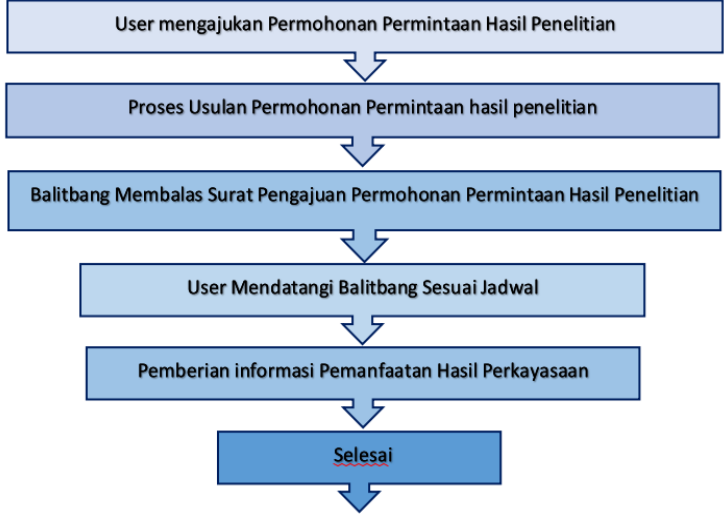


3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A[User Mengirimkan Surat Permohonan Konsultasi ke Balitbang / User Melakukan Pengisian Form Permohonan Pelayanan Publik Balitbang] --&gt; B[Pembahasan Jadwal konsultasi di Balitbang]     B --&gt; C[Balitbang mengirimkan surat balasan beserta jadwal konsultasi]     C --&gt; D[User mendatangi Balitbang sesuai dengan jadwal]     D --&gt; E[Pelaksanaan Konsultasi]     E --&gt; F[Selesai] </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) hari kerja terhitung surat permintaan/Form Permohonan Layanan Publik Balitbang diterima
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut bayaran
6.	Produk Layanan	Layanan Konsultasi Indeks Inovasi Daerah
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja</li> <li>2. Laptop</li> <li>3. Proyektor</li> <li>4. Layar</li> <li>5. Alat tulis</li> <li>6. Jaringan WIFI</li> </ol>
8.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Strategi Pengembangan Inovasi Daerah Berbasis Sektor Unggulan Wilayah.</li> <li>2. Telah mengikuti Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Pengukuran Indeks Inovasi daerah.</li> <li>3. Berpengalaman di dalam melaksanakan fasilitasi asistensi pengukuran indeks inovasi daerah.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Balitbang</li> <li>2. Kepala Bidang Sosial dan Pemerintahan</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pelayanan Tatap Muka di Kantor Balitbang  Kantor Gubernur Sumatera Barat Lantai 3  Jl. Jenderal Sudirman No. 51  Telp/Fax. 7055332 Padang  E-mail : <a href="mailto:balitbang@sumbarprov.go.id">balitbang@sumbarprov.go.id</a>  Website: <a href="http://www.balitbang.sumbarprov.go.id">http://www.balitbang.sumbarprov.go.id</a></p>

11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang atau lebih sesuai SK Kepala Balitbang tentang Penetapan Tim Verifikasi Pengukuran Indeks Inovasi Daerah setiap tahun.
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan Balitbang Provinsi Sumatera Barat
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tenaga Keamanan 2. Apar 3. Box P3K 4. Sistem Keamanan Data 5. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Balitbang

## B. LAYANAN INFORMASI HASIL PENELITIAN

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah</p> <p>f. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Surat permintaan layanan konsultasi / Melakukan Pengisian Form Permohonan Layanan Publik Balitbang yang tersedia pada website Balitbang <a href="http://www.balitbang.sumbarprov.go.id">http://www.balitbang.sumbarprov.go.id</a> atau melakukan scan QR Code berikut:</p> 

3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A[User mengajukan Permohonan Permintaan Hasil Penelitian] --&gt; B[Proses Usulan Permohonan Permintaan hasil penelitian]     B --&gt; C[Balitbang Membalas Surat Pengajuan Permohonan Permintaan Hasil Penelitian]     C --&gt; D[User Mendatangi Balitbang Sesuai Jadwal]     D --&gt; E[Pemberian informasi Pemanfaatan Hasil Perkarayaan]     E --&gt; F[Selesai] </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) hari kerja terhitung surat permintaan/Form Permohonan Layanan Publik Balitbang diterima
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Layanan Informasi Hasil Penelitian
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perpustakaan</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Laptop</li> <li>4. Proyektor</li> <li>5. Layar</li> <li>6. Alat tulis</li> <li>7. Jaringan WIFI</li> </ol>
8.	Kompetensi	Telah mengikuti diklat atau bimbingan teknis jabatan fungsional peneliti
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Balitbang</li> <li>b. Sekretaris/Kepala Bidang</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pelayanan Tatap Muka di Kantor Balitbang Kantor Gubernur Sumatera Barat Lantai 3 Jl. Jenderal Sudirman No. 51 Telp/Fax. 7055332 Padang E-mail : <a href="mailto:balitbang@sumbarprov.go.id">balitbang@sumbarprov.go.id</a> Website: <a href="http://www.balitbang.sumbarprov.go.id">http://www.balitbang.sumbarprov.go.id</a>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) orang atau lebih
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan Balitbang Provinsi Sumatera Barat
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Keamanan</li> <li>2. Apar</li> <li>3. Box P3K</li> <li>4. Sistem Keamanan Data</li> <li>5. CCTV</li> </ol>

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Balitbang
-----	----------------------------	---

**C. LAYANAN INFORMASI PEMANFAATAN HASIL PEREKAYASAAN**

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Sistim Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistim Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia</li> <li>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah</li> <li>f. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Surat permintaan layanan konsultasi / Melakukan Pengisian Form Permohonan Layanan Publik Balitbang yang tersedia pada website Balitbang <a href="http://www.balitbang.sumbarprov.go.id">http://www.balitbang.sumbarprov.go.id</a> atau melakukan scan QR Code berikut:</p> 

3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[User Mengirimkan Surat Permohonan Pemanfaatan Hasil Perencanaan ke Balitbang] --&gt; B[Proses Usulan Permohonan Pemanfaatan Hasil Penelitian]     B --&gt; C[Balitbang Membalas Surat Pengajuan Permohonan Pemanfaatan Hasil Perencanaan]     C --&gt; D[User Mendatangi Balitbang Sesuai Jadwal]     D --&gt; E[Pemberian informasi Pemanfaatan Hasil Perencanaan]     E --&gt; F[Selesai] </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) hari kerja terhitung surat permintaan/Form Permohonan Layanan Publik Balitbang diterima
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Layanan Informasi Pemanfaatan Hasil Perencanaan
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perpustakaan</li> <li>2. Produk Reayasa/Prototipe</li> <li>3. meja</li> <li>4. laptop</li> <li>5. proyektor</li> <li>6. layar</li> <li>7. alat tulis</li> <li>8. Jaringan WIFI</li> </ol>
8.	Kompetensi	Ditetapkan sebagai jabatan perekayasa
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Balitbang</li> <li>2. Sekretaris/Kepala Bidang Inovasi dan Teknologi</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pelayanan Tatap Muka di Kantor Balitbang Kantor Gubernur Sumatera Barat Lantai 3  Jl. Jenderal Sudirman No. 51  Telp/Fax. 7055332 Padang  E-mail : <a href="mailto:balitbang@sumbarprov.go.id">balitbang@sumbarprov.go.id</a>  Website: <a href="http://www.balitbang.sumbarprov.go.id">http://www.balitbang.sumbarprov.go.id</a></p>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) orang atau lebih
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan Balitbang Provinsi Sumatera Barat
13.	Jaminan Keamanan	1. Tenaga Keamanan

	dan Keselamatan Pelayanan	2. Apar 3. Box P3K 4. Sistem Keamanan Data 5. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Balitbang

Ditetapkan di Padang  
Pada tanggal 03 Januari 2024

KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
PROVINSI SUMATERA BARAT,

  
**Drs. BUSTAVIDIA, M.M**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19640501 199303 1 006