



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
JL. Panji No. 158 Kepanjen Fax./Telp. (0341) 392023
Email : balitbang@malangkab.go.id Website : <http://balitbang.malangkab.go.id>
KEPANJEN 65163

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN MALANG

NOMOR: 188.A / 11 /35.07.203/2021

STANDAR PELAYANAN LAYANAN KONSULTASI DAN INFORMASI
DI LINGKUNGAN BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN MALANG TAHUN 2021

KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN MALANG

- Menimbang : bahwa untuk kelancaran pelayanan layanan konsultasi dan informasi di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang, 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 No. 244, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
3. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 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 Bupati Nomor 31 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja dan Kedudukan Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang.

MEMUTUSKAN

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

- KEDUA : Standar Pelayanan Layanan Konsultasi dan Informasi di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang 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 dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang 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 Malang
Pada tanggal 4 Januari 2021

Kepala
Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah
Kabupaten Malang



Dr. M. Hidayat, M.M., M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 19670803 199403 1 010

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
DAERAH KABUPATEN MALANG
NOMOR : 100.4/ 11 /35.07.203/2021
TANGGAL : 4 Januari 2021
TENTANG : STANDAR PELAYANAN LAYANAN KONSULTASI DAN INFORMASI DI
LINGKUNGAN BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN MALANG 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 dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang 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 dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang adalah sebagai panduan dalam melaksanakan tugas memberikan layanan konsultasi dan informasi dalam bentuk hardcopy, softcopy, raw data dan peta digital. Selain itu, juga menyediakan informasi secara jelas dan pasti kepada pengguna layanan kelitbangan, tentang prosedur dan mekanisme layanan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang.

Sedangkan tujuannya adalah untuk meningkatkan layanan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang secara efektif, efisien, cepat, mudah, murah, transparan dan pasti.

C. RUANG LINGKUP

1. Unti pelayanan yang menyelenggarakan layanan konsultasi dan informasi di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang;
2. Pelaksana layanan adalah pegawai di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang;
3. Penanggung jawab layanan adalah Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang;
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terciptanya system dan mekanisme layanan konsultasi dan informasi yang cepat, mudah, murah, transparansi dan pasti;
5. Pengguna layanan adalah konsumen yang mengajukan permintaan melalui media telepon, email, web site, 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

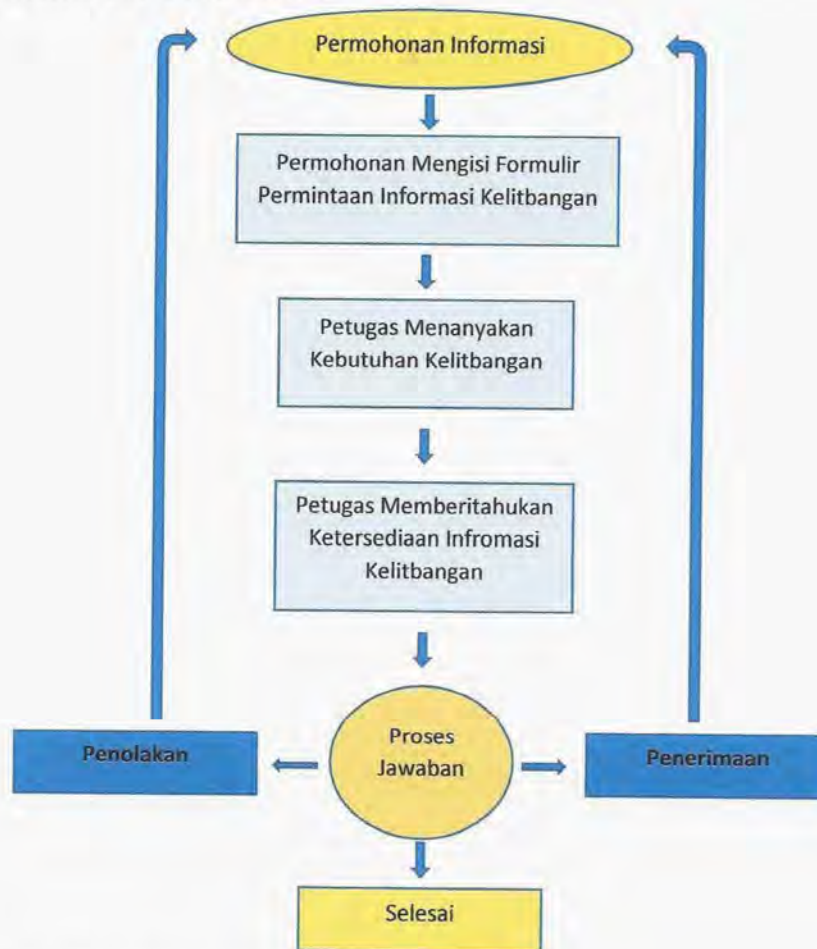
9. Standar kompetensi pelaksana kegiatan layanan konsultasi dan informasi:
 - a. mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik;
 - b. menguasai prosedur layanan konsultasi dan informasi pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang.
 - c. Memiliki pengetahuan tentang produk Badan Penelitian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

10. Penghargaan dan Pemberian Sanksi
 - a. Petugas layanan yang telah memenuhi standar kompetensi, menunjukkan kedisiplinan dan pelayanan kinerja yang prima akan diberikan penghargaan dalam pengembangan karir.
 - b. Sedangkan petugas layanan yang tidak menunjukkan kinerja yang baik sesuai standar yang ditentukan akan mendapatkan sanksi sesuai dengan tingkat kesalahan mulai sanksi ringan hingga berat.

BAB II

MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

A. KERANGKA PROSEDUR



B. PROSEDUR PELAYANAN

1. Permohonan Informasi datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP permohonan/pengguna informasi;
2. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi public kepada pemohon informasi publik;
3. Petugas memproses permintaan permohonan informasi public sesuai dengan formulir permintaan informasi public 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 Kelitbangan dari konsumen;
 - b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing.
2. Persyaratan administrasi pemohon/pengguna informasi:
Mengisi formulir permintaan informasi pada system 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 komputer
2. Perangkat lunak terdiri atas:
 - a. Publikasi elektronik
 - b. Pusat data

Pusat data yang terletak dalam server Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang 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 dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang 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 Daerah Kabupaten Malang adalah tidak dipungut biaya apapun (gratis).

F. TEMPAT PELAYANAN

Pelayanan diselenggarakan di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang dengan alamat Jl. Panji No. 158 Kepanjen, telp. (0341) 392023

G. JADWAL PELAYANAN

Layanan konsultasi dan informasi Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang pada hari dan jam kekinisan dengan rincian:

- Senin s.d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB
- Jumat : 08.00 – 14.30 WIB

H. PENGELOLAAN PENGADUAN

Salah satu fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang 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 persinya. Fasilitas ini dikemas secara sederhana, namun tetap diusahakan

komprehensif, terkoordinasi, bersinergi serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenangnya masing-masing berdasarkan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku. Pengelolaan pengaduan ditangani oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang, 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 dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang. Pengaduan yang ditulis dalam formulir cetak dapat dimasukkan ke dalam kotak saran yang terdapat pada ruang konsultasi, atau kiriman ke Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang 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. Tindakan lanjut atas pengaduan masyarakat dilakukan dengan memperhatikan jenis pengaduan yang disampaikan, kemudian 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 peningkatan 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 Playanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 3. Peraturan Mneteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Repiblik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750) ; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart 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 ditimbul 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, facsimile, sms, atau media social 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/public tersebut kepada 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/public tersebut; dan selanjutnya dilaporkan kepada pemimpin untuk ditindaklanjuti;
- e. Pemimpin menindaklanjuti dengan melakukan koordinasi kepada pihak/pejabat yang terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat/public.
- f. Pimpinan memberikan jawwaban terhadap pengaduan masyarakat/public tersebut secara langsung atau melalui surat, e-mail, facsimile, telepon, sms, atau media social lainnya.

3. WAKTU PENYELESAIAN

Waktu penyelesaian tergantung dari kasusu 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 ditempat 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: baliitbangdakabmalang@gmail.com

8. SARANA DAN PRASARANA

- a. Buku Pengaduan;
- b. Kotak Pengaduan;
- c. Komputer;
- d. Ruang Pengaduan (ruang pelayanan public);
- 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	Ketrampilan	Bisa mengoperasikan computer minimal MS Word
4	Pendidikan dan Pelatihan	<ul style="list-style-type: none">- <i>service excellence</i>- <i>communication skill at work</i>- gambaran secara umum proses pelayanan yang ada di Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang
5	<i>Soft Skill</i>	<ul style="list-style-type: none">- 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 Daerah Kabupaten Malang melebihi waktu pelayanan yang telah ditetapkan adalah dengan mengantarkan hasil tindak lanjut pengaduan ke alamat pihak pengadu atau dengan memfasilitasi pertemuan dengan pihak pengaduan apabila diperlukan pertemuan secara langsung. Bagi petugas yang lalai menindak lanjuti pengaduan akan mendapatkan sanksi administrasi dari Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang.

BAB IV
PROSEDUR PERMINTAAN HASIL LITBANG

A. PROSEDUR PERMINTAAN HASIL LITBANG MELALUI KONSULTASI

Jenis pelayanan	Layanan Melalui Konsultasi
Dasar Hukum	6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 8. 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) ; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan ;
Tujuan	Mendapatkan data dan informasi

1. PERSYARATAN
Kartu identitas yang masih berlaku
2. PROSEDUR
 - a. Melakukan registrasi dengan menyerahkan karti 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 PELAYANANAN
Senin s.d Kamis : 08.00-15.00 WIB
Jumat : 08.00-14.30 WIB
4. LAMA PELAYANAN
Maksimal 1 hari
5. BIAYA PELAYANAN
Tidak membayar (gratis)
6. PROSEDUR 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: balitbangdakabmalang@gmail.com

B. PROSEDUR PERMINTAAN HASIL LITBANG MELALUI EMAIL

Jenis pelayanan	Layanan Melalui Konsultasi
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Playanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 3. Peraturan Mneteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Repiblik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750) ; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan ;
Tujuan	Mendapatkan data dan informasi

1. PERSYARATAN
Kartu identitas yang masih berlaku
2. PROSEDUR
Mengirimkan permintaan via e-mail ke balitbangdakabmalang@gmail.com
3. WAKTU PELAYANANAN
Senin s.d Kamis : 08.00-15.00 WIB
Jumat : 08.00-14.30 WIB
4. LAMA PELAYANAN
Maksimal 4 hari kerja untuk mendapatkan jadwal awal
5. BIAYA PELAYANAN
Tidak berbayar (gratis)
6. PROSEDUR PELAYANAN
Balasan e-mail 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: balitbangdakabmalang@gmail.com

C. PROSEDUR PERMINTAAN HASIL LITBANG MELALUI PERPUSTAKAAN TERCETAK

Jenis pelayanan	Layanan Melalui Konsultasi
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Playanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 3. Peraturan Mneteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Repiblik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750) ; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan ;
Tujuan	Mendapatkan data dan informasi

1. PERSYARATAN
Melalui alamat email yang aktif
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 PELAYANANAN
Senin s.d Kamis : 08.00-15.00 WIB
Jumat : 08.00-14.30 WIB
4. LAMA PELAYANAN
Maksimal 2 jam atau sesuai kebutuhan pengguna
5. BIAYA PELAYANAN
Tidak berbayar (gratis)
6. PROSEDUR 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: balitbangdakabmalang@gmail.com

Ditetapkan di Malang
Pada tanggal 4 Januari 2021

KEPALA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN MALANG


Dr. M. HIDAYAT., M.M., M.Pd
Rembina Utama Muda
NIP. 19670830 199403 1 010