



# **STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI LATIHAN MASYARAKAT BANJARMASIN**

**KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI R.I  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAN INFORMASI  
BALAI LATIHAN MASYARAKAT BANJARMASIN**



KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI RI  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAN INFORMASI

**BALAI LATIHAN MASYARAKAT BANJARMASIN**

Jl. Handil Bhakti Km. 9,5 No. 95 Kalimantan Selatan Telp. (0811) 5000344  
www.kemendesa.go.id

---

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**BALAI LATIHAN MASYARAKAT BANJARMASIN**

**A. PENDAHULUAN**

Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin yang selanjutnya disebut BLM Banjarmasin adalah merupakan Unit Pelaksana Teknis di bidang pelatihan masyarakat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Badan Penelitian dan Pengembangan, Pendidikan dan Pelatihan dan Informasi, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi. BLM Banjarmasin memiliki wilayah kerja di lima provinsi yang diantaranya adalah Provinsi Kalimantan Timur, Provinsi Kalimantan Barat, Provinsi Kalimantan Selatan, Provinsi Kalimantan Tengah, dan Provinsi Kalimantan Utara. Adapun dasar hukum pendirian Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin yang selanjutnya disebut BLM Banjarmasin, yaitu seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

Guna mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi perlu mengambil langkah kebijakan dan strategi yang tepat sehingga keberadaan BLM Banjarmasin dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

BLM Banjarmasin mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembangunan sumber daya manusia (SDM) melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, perubahan sikap/perilaku bagi masyarakat desa, daerah tertinggal, daerah tertentu dan transmigrasi, sehingga diharapkan BLM

Banjarmasin dapat menjadi pusat pemberdayaan dan percontohan dalam rangka mengantisipasi kesenjangan pengetahuan, keterampilan, sosial, budaya serta selalu berupaya meningkatkan kualitas lembaga pelatihan.

Adapun upaya-upaya yang telah dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat baik melalui program-program pelatihan, penyajian terhadap ketersediaan data dan informasi, pelaksanaan kerjasama antar kelembagaan, layanan informasi dan konsultasi, serta peningkatan sarana dan prasarana pelatihan yang terkait dengan peningkatan SDM masyarakat.

Sejak berdirinya BLM Banjarmasin hingga saat ini telah mengalami beberapa kali perubahan nomenklatur dengan mengikuti perkembangan kebijakan dan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baru. Adapun perubahan tersebut adalah sebagai berikut :

Tahun 2001-2004 (Balai Latihan Transmigrasi);

Tahun 2005-2010 (Balai Latihan Transmigrasi UPTP Banjarmasin);

Tahun 2011-2015 (Balai Latihan Transmigrasi Banjarmasin);

Tahun 2015-sekarang (Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin).

## **B. VISI DAN MISI**

BLM Banjarmasin mendukung visi dan misi Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi yaitu :

**Visi:** *"Terwujudnya Indonesia yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong"*.

### **Misi :**

Untuk mewujudkan Visi, maka Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi mempunyai misi yang mencakup (7) tujuh kegiatan, yaitu :

1. Mewujudkan keamanan nasional yang mampu menjaga kedaulatan wilayah, menopang kemandirian ekonomi dengan mengamankan sumberdaya maritim, dan mencerminkan kepribadian Indonesia sebagai Negara kepulauan;
2. Mewujudkan masyarakat maju, berkeadilan, dan demokratis berlandaskan Negara hukum;

3. Mewujudkan politik luar negeri bebas-aktif dan memperkuat jati diri sebagai Negara maritim;
4. Mewujudkan kualitas hidup manusia Indonesia yang tinggi, maju dan sejahtera;
5. Mewujudkan bangsa yang berdaya saing;
6. Mewujudkan Indonesia sebagai Negara maritime yang mandiri, maju, kuat, dan berbasiskan kepentingan nasional;
7. Mewujudkan masyarakat yang berkepribadian dalam kebudayaan.

### **C. TUGAS, FUNGSI DAN URAIAN TUGAS BALAI LATIHAN MASYARAKAT BANJARMASIN**

Berdasarkan Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 8 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi mempunyai tugas "melaksanakan pelatihan masyarakat, pengelolaan data dan sistem informasi serta kerjasama dibidang desa, daerah tertinggal, daerah tertentu dan transmigrasi". Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan rencana, program dan anggaran di bidang pelatihan masyarakat pengumpulan dan pengolahan data di bidang desa, daerah tertinggal, daerah tertentu dan transmigrasi.
2. Penyusunan materi dan bahan pelatihan di bidang pelatihan masyarakat desa, daerah tertinggal, daerah tertentu dan transmigrasi
3. Pelaksanaan pelatihan masyarakat desa, daerah tertinggal, daerah tertentu, transmigrasi dan calon transmigran
4. Pelaksanaan fasilitas uji kompetensi di bidang pelatihan masyarakat.
5. Pelaksanaan pengelolaan data dan sistem informasi di bidang desa, daerah tertinggal, daerah tertentu dan transmigrasi
6. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pelatihan masyarakat, pengelolaan data dan sistem informasi dibidang desa, daerah tertinggal, daerah tertentu dan transmigrasi.

7. Pelaksanaan kerjasama di bidang pelatihan masyarakat desa, daerah tertinggal, daerah tertentu dan transmigrasi.
8. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Balai.

Balai Latihan Masyarakat Banjarmasin memiliki struktur organisasi kerja sebagai berikut:

1. Subbagian Tata Usaha;
2. Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi;
3. Seksi Penyelenggaraan; dan
4. Kelompok Jabatan Fungsional.

**Subbagian Tata Usaha** mempunyai tugas pelaksanaan

urusan keuangan, kepegawaian, kearsipan, persuratan, perlengkapan dan rumah tangga Balai.

Uraian tugas Subbagian Tata Usaha antara lain sebagai berikut:

1. Merencanakan kegiatan penyusunan program kerja tahunan dan anggaran Subbagian Tata Usaha;
2. Menyusun Rencana Pelaksanaan Kegiatan (Renlagiat) Subbagian Tata Usaha;
3. Melaksanakan perencanaan, pengembangan, dan urusan administrasi kepegawaian Balai;
4. Melaksanakan Surat Menyurat, Pengelolaan Kearsipan;
5. Melaksanakan Tata usaha Layanan Perbendaharaan Urusan Keuangan;
6. Melaksanakan Pengelolaan Barang Milik Negara dan Barang Persediaan Balai;
7. Mengatur Penyelenggaraan Urusan Kerumahtanggaan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana;
8. Menyiapkan bahan penyusunan organisasi dan tata laksana Balai;
9. Melaksanakan pengelolaan sarana dan prasarana serta peralatan pelatihan Balai;
10. Menyusun bahan Laporan Bulanan, Triwulan, Semester dan Tahunan Balai;
11. Mengevaluasi Kinerja Bawahan (SKP);

**Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi** mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan rencana, program dan

anggaran, materi dan bahan pelatihan, pengelolaan data dan sistem informasi, di bidang desa, pembangunan daerah tertinggal, dan transmigrasi serta pelaksanaan evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan program dan kegiatan, pengelolaan data dan sistem informasi di bidang desa, daerah tertinggal, daerah tertentu dan transmigrasi.

Uraian tugas Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi antara lain sebagai berikut:

1. Melaksanakan kegiatan Identifikasi Potensi Wilayah;
2. Melaksanakan kegiatan Evaluasi Pasca Pelatihan;
3. Melaksanakan Kegiatan Pemantauan/ Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan;
4. Melaksanakan kegiatan Sosialisasi program dan koordinasi pelatihan;
5. Menyusun Program Kerja dan Renlakgiat;
6. Menyusun RKAKL;
7. Menyusun LAPKIN;
8. Mengumpulkan Data Desa, daerah tertinggal dan transmigrasi;
9. Melaksanakan Kegiatan informasi melalui website;

**Seksi Penyelenggaraan** mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelatihan, fasilitasi uji kompetensi, kerja sama di bidang pelatihan masyarakat desa, daerah tertinggal, daerah tertentu dan transmigrasi, serta pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang penyelenggaraan pelatihan masyarakat.

Uraian tugas Seksi Penyelenggaraan antara lain sebagai berikut:

1. Menyiapkan bahan pelaksanaan pelatihan masyarakat desa, daerah tertinggal, daerah tertentu dan transmigrasi;
2. Melaksanakan pelatihan masyarakat desa, daerah tertinggal, daerah tertentu dan transmigrasi;
3. Melaksanakan kerjasama dibidang masyarakat desa, daerah tertinggal, daerah tertentu dan transmigrasi;
4. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelatihan masyarakat desa, daerah tertinggal, daerah tertentu dan transmigrasi;

#### **D. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1997 tentang Ketrasmigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 131, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5050);
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa;
7. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 9 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;

#### **E. JENIS PELAYANAN BLM BANJARMASIN**

##### **1. Layanan Pelatihan Masyarakat**

Jenis layanan ini adalah pelatihan berbasis masyarakat yang ditujukan bagi

masyarakat desa, daerah tertinggal, daerah tertentu dan transmigrasi dalam rangka menambah dan atau meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta perubahan sikap/perilaku sehingga diharapkan mampu dalam memberdayakan potensi yang dimiliki. Jenis pelatihan yang diberikan berdasarkan atas amanat undang-undang melalui program prioritas yang ditetapkan oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dengan memperhatikan potensi sumber daya yang dimiliki dengan mekanisme pembiayaan melalui APBN.

## **2. Layanan Informasi**

Jenis layanan informasi dilakukan secara langsung melalui cara :

- a. tatap muka;
- b. media cetak (leaflet, booklet selama masih tersedia);
- c. media elektronik (website, televisi, media social)

## **3. Layanan Konsultasi**

Layanan konsultasi adalah pemberian bantuan pemikiran, saran, dan masukan yang konstruktif meliputi :

- a. Penggunaan dan pemakaian fasilitas sarana dan prasarana kantor;
- b. kegiatan penyelenggaraan pelatihan (narasumber, pelatih, penyelenggara kepelatihan);
- c. kerjasama antar kelembagaan;
- d. penyajian data dan informasi secara langsung ataupun melalui media social;
- e. bimbingan pasca pelatihan;
- f. bimbingan pengelolaan Demplot;
- g. bimbingan PKL/magang khususnya bagi mahasiswa dan pelajar.

## **4. Layanan Penggunaan Fasilitas BLM Banjarmasin**

Jenis layanan ini adalah berupa penggunaan gedung ruang kelas belajar, Kantin/Catering, Asrama siswa, Mess, Areal lahan Demonstrasi Plot (Demplot) oleh instansi pemerintah/ swasta, lembaga kemasyarakatan dengan sistem pinjam pakai (tanpa biaya sewa).



## **F. STANDAR PELAYANAN**

### **1. LAYANAN PELATIHAN MASYARAKAT**

#### ***a. Persyaratan Umum***

- 1) Laki-laki atau perempuan dewasa yang bertempat tinggal secara tetap di desa bersangkutan;
- 2) Memiliki KTP atau tanda bukti diri lain dari RT/RW/Desa setempat;
- 3) Sehat jasmani dan rohani;
- 4) Dapat membaca dan menulis dalam Bahasa Indonesia;
- 5) Dapat berkomunikasi dengan baik;
- 6) Diusulkan oleh Kepala Desa yang dibuktikan dengan Surat Penugasan dari Kepala Desa;
- 7) Sanggup mengikuti program pelatihan dari awal hingga selesai, dibuktikan dengan surat keterangan Kesanggupan Mengikuti Pelatihan;
- 8) Bagi Perempuan tidak sedang hamil/menyusui.

#### ***b. Persyaratan Khusus***

1. Pelatihan Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa (KPMD)
  - a) Merupakan KPMD atau unsur masyarakat desa yang dipilih dalam Musyawarah Desa dan ditetapkan oleh Kepala Desa untuk menumbuhkan dan mengembangkan serta menggerakkan prakarsa, partisipasi dan gotong royong, dibuktikan dengan Surat Keterangan/Keputusan Kepala Desa;
  - b) Mewakili unsur perempuan;
  - c) Mempunyai komitmen untuk bekerja secara sukarela dalam membangun desa;
  - d) Diutamakan mempunyai mata pencaharian tetap;
  - e) Tidak menjabat sebagai Pendamping Lokal Desa/Pendamping Teknis/Perangkat Desa.
2. Pelatihan Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDesa)
  - a) Merupakan Pengelola BUMDesa yang aktif (Penasihat/ Pengelola/ Ketua Unit Usaha) dibuktikan dengan Surat Keterangan/Keputusan Kepala Desa;

- b) Tidak menjabat sebagai Pendamping Lokal Desa/ Pendamping Teknis/ Perangkat Desa;
  - c) Bagi Bendahara, wajib mampu mengoperasikan aplikasi akuntansi computer (Microsoft Excel) dan membawa laptop pada saat pelatihan.
3. Pelatihan Pembangunan Desa Wisata (Deswita)
- a) Merupakan pemerintah desa, Pengurus BUMDesa, kelompok sadar wisata, tokoh masyarakat dan pelaku yang aktif dalam kegiatan pembangunan dan pemberdayaan desa, yang memiliki komitmen dan semangat untuk menjadi penggerak proses pembangunan desa wisata;
  - b) Mempunyai komitmen untuk bekerja secara sukarela dalam membangun desa khususnya desa wisata;
  - c) Tidak menjabat sebagai Pendamping Lokal Desa/ Pendamping Teknis.
4. Pelatihan Pemberdayaan Masyarakat Hukum Adat
- a) Merupakan perangkat desa, pengurus lembaga adat dan tokoh adat yang mempunyai komitmen untuk bekerja secara sukarela dalam pemberdayaan masyarakat hukum adat;
  - b) Tidak menjabat sebagai pendamping lokal desa/ pendamping teknis;
  - c) Bagi perangkat desa, mampu mengoperasikan aplikasi Microsoft Word.
5. Pelatihan Berbasis Kompetensi Bagi Calon Transmigran
- a) Telah di SK kan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi setempat sebagai calon transmigran;
  - b) Memiliki latar belakang pengalaman di bidang pertanian.
6. Pelatihan Produk Unggulan Kawasan Perdesaan (Prukades)
- a) Merupakan anggota kelompok usaha (bidang pertanian, peternakan, perikanan, perkebunan, pengolahan hasil pertanian);
  - b) Berdomisili di wilayah desa kawasan

7. Pelatihan Produk Unggulan Desa (Prudes)

- a) Merupakan anggota kelompok usaha (bidang pertanian, peternakan, perikanan, perkebunan, pengolahan hasil pertanian).

**c. Prosedur Rekrutmen**

- 1) Menyiapkan administrasi dan perlengkapan berupa :
  - a) SPT dan SPPD
  - b) Surat pemberitahuan
  - c) Contoh surat usulan seleksi calon peserta
  - d) Surat pernyataan transportasi
  - e) Surat pernyataan penerbitan SK KPMD (khusus Pelatihan KPMD)
  - f) Formulir biodata calon peserta
  - g) Instrumen rekrutmen dan seleksi calon peserta
  - h) Format database calon peserta
  - i) Handphone
  - j) Laptop
  - k) ATK
- 2) Menghubungi dinas terkait tentang :
  - a) Rencana rekrutmen dan seleksi calon peserta pelatihan;
  - b) Permohonan untuk menugaskan 1 orang pegawai dinas sebagai tim rekrutmen dan seleksi calon peserta pelatihan;
  - c) Permohonan untuk koordinasi dengan pemerintah desa tentang lokasi rekrutmen dan seleksi, serta penyiapan calon peserta pelatihan sesuai persyaratan;
- 3) Melakukan koordinasi ke kantor dinas terkait, kemudian mengunjungi lokasi rekrutmen dan seleksi di desa bersama 1 orang pegawai dinas yang ditugaskan sebagai tim rekrutmen dan seleksi calon peserta pelatihan;
- 4) Menemui Kepala Desa dan calon peserta di balai desa dan melakukan wawancara kepada calon peserta sesuai instrumen rekrutmen dan seleksi calon peserta, untuk mengidentifikasi apakah calon peserta telah memenuhi persyaratan;

- 5) Melakukan pengumpulan data berupa :
- a) Data potensi lokasi yang berkaitan dengan pelatihan (lebih baik jika ada profil desa);
  - b) Surat usulan seleksi calon peserta dengan menggunakan kop surat desa, serta ditandatangani oleh pejabat desa yang berwenang dan dibubuhi stempel desa;
  - c) Surat pernyataan transportasi yang ditandatangani oleh pejabat desa yang berwenang dan dibubuhi stempel desa;
  - d) Surat pernyataan penerbitan SK KPMD (khusus Pelatihan KPMD) yang ditandatangani oleh pejabat desa yang berwenang dan dibubuhi stempel desa;
  - e) Formulir biodata calon peserta yang ditandatangani oleh calon peserta dan pejabat desa yang berwenang dan dibubuhi stempel desa;
  - f) Fotokopi KTP calon peserta;
  - g) Menyusun database calon peserta sesuai format database calon peserta;
  - h) Menyusun laporan hasil perjalanan dinas dan dokumen rekrutmen dan seleksi yang telah diisi;
  - i) Menyerahkan laporan hasil perjalanan dinas dan dokumen hasil rekrutmen dan seleksi calon peserta kepada Kepala Seksi Penyelenggaraan;

***d. Prosedur Pelaksanaan Pelatihan***

- 1) Menginstruksikan untuk melaksanakan kegiatan pelatihan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;
- 2) Melakukan koordinasi dengan KKJF untuk menyusun mapping Pelaksana Pelatihan yang meliputi: a. Tenaga Pelatih, b. Panitia Pelatihan;
- 3) Memeriksa draft mapping Pelaksana Pelatihan;
- 4) Menugaskan Staf Penyelenggaraan untuk membuat draft SK Pelatihan;
- 5) Membuat draft SK Pelatihan;
- 6) Menyerahkan SK Pelatihan kepada Kasubag TU untuk diterbitkan nomor suratnya;

- 7) Menerbitkan nomor pada SK Pelatihan;
- 8) Melakukan rapat persiapan bersama Kepala Balai, Kasi PPDSI, Kasubag TU, Bendahara, KKJF, dan Pelaksana Pelatihan;
- 9) Menyerahkan administrasi dan SK Pelatihan kepada Pelaksana Pelatihan;
- 10) Menyiapkan administrasi, akomodasi, konsumsi, dan sarana pembelajaran yang meliputi:
  - a. Sarana kelas
  - b. Sarana belajar
  - c. Media belajar
  - d. Kelengkapan peserta
- 11) Memeriksa persiapan registrasi peserta pelatihan, acara pembukaan pelatihan, dan proses pembelajaran;
- 12) Melaksanakan registrasi peserta pelatihan, acara pembukaan pelatihan, dan proses pembelajaran, serta melaporkan proses penyelenggaraan pelatihan dan persiapan acara penutupan pelatihan kepada Kasi Penyelenggaraan;
- 13) Memeriksa proses penyelenggaraan pelatihan dan persiapan acara penutupan pelatihan;
- 14) Melaksanakan acara penutupan pelatihan;
- 15) Menyusun administrasi dan laporan penyelenggaraan pelatihan.

***e. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan***

- 1) Jangka waktu pelaksanaan rekrutmen dan seleksi calon peserta 2 s/d 5 hari menyesuaikan jarak lokasi (jika semua berkas lengkap);
- 2) Jangka waktu pemanggilan peserta 1 hari;
- 3) Jangka waktu pelaksanaan registrasi 1 hari;
- 4) Jangka waktu pelaksanaan pelatihan :
 

a) Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa	40 JP selama 5 hari;
b) Badan Usaha Milik Desa	48 JP selama 6 hari;
c) Pembangunan Desa Wisata	40 JP selama 5 hari;
d) Pemberdayaan Masyarakat Hukum Adat	40 JP selama 5 hari;
e) Berbasis Kompetensi Bagi Catrans	56 JP selama 7 hari;
f) Produk Unggulan Kawasan Perdesaan	56 JP selama 7 hari;

g) Produk Unggulan Desa

56 JP selama 7 hari;

5) Jangka waktu penerbitan sertifikat **1 hari**.

**f. Besaran Biaya/ Tarif Pelayanan**

- 1) Pelatihan tidak dipungut biaya (gratis);
- 2) Tarif standar pelayanan pelatihan menggunakan anggaran APBN, berdasarkan SBK berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 86/PMK.02/2017 tentang Standar Biaya Keluaran Tahun 2018 adalah sebagai berikut :

No.	Uraian	Volume dan Satuan Ukur	Durasi Waktu	Lokasi Pelaksanaan	Besaran Rp.
1	Pelatihan Masyarakat dan Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	1 Orang	5 Hari	BLM Banjarmasin	4.228.333,-
2	Pelatihan Masyarakat dan Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	1 Orang	6 Hari	BLM Banjarmasin	4.458.000,-
3	Pelatihan Masyarakat dan Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	1 Orang	7 Hari	BLM Banjarmasin	4.687.666,-
4	Pelatihan Masyarakat dan Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	1 Orang	8 Hari	BLM Banjarmasin	4.917.333,-
5	Pelatihan Masyarakat dan Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	1 Orang	5 Hari	Lokasi	4.536.000,-
6	Pelatihan Masyarakat dan Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	1 Orang	6 Hari	Lokasi	4.823.666,-
7	Pelatihan Masyarakat dan Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	1 Orang	7 Hari	Lokasi	5.111.333,-
8	Pelatihan Masyarakat dan Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	1 Orang	8 Hari	Lokasi	5.399.000,-

**g. Produk Pelayanan**

Produk layanan yang diterima oleh pelanggan adalah berupa jasa pelatihan berbasis masyarakatsesuai dengan durasi pelatihan, dan setelah selesai mengikuti pelatihan, para peserta diberikan Sertifikat telah mengikuti pelatihan.

#### ***h. Sarana dan Prasarana***

- 1) Sarana yang dibutuhkan dalam pelayanan ini adalah meja, kursi, alat tulis, computer PC / laptop, printer, jaringan internet, pesawat telepon, white board, LCD Projector, sound system, bahan dan peralatan pelatihan, kendaraan Mobile Training Unit (MTU).
- 2) Prasarana yang dibutuhkan untuk penunjang dari pelayanan ini adalah ruang kelas, asrama, mess, ruang makan, musholla, kantin, gedung sekretariat, perpustakaan, parkir kendaraan, smoking area, sarana olah raga, instalasi listrik dan air.

#### ***i. Kompetensi Petugas yang Terlibat Dalam Pemberian Pelayanan***

- 1) Pelatih
  - a) Penampilan menarik, perilaku jujur, disiplin, tanggung jawab, peduli;
  - b) Memiliki metodologi pelatihan minimal jenjang dasar (lebih baik jika memiliki sertifikat);
  - c) Memiliki kompetensi teknis yang relevan di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa;
  - d) Mampu menyampaikan substansi materi pelatihan dengan media pelatihan yang sesuai untuk andragogi partisipatori (pelatihan untuk orang dewasa);
  - e) S1 berpengalaman minimal 2 tahun di bidang pemberdayaan masyarakat.
- 2) Panitia Penyelenggara
  - a) Memiliki kemampuan atau kompetensi dalam tata kelola penyelenggaraan pelatihan masyarakat;
  - b) Memiliki pengalaman dalam penyelenggaraan pelatihan masyarakat;
  - c) Memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi, baik internal maupun eksternal unit kerja atau lembaga pelatihan;
  - d) Memiliki kemampuan bekerja sama dalam tim;
  - e) Sehat jasmani dan rohani, dan bebas narkoba.

#### ***j. Pengawasan Intenal***

Dalam rangka menjamin aktivitas penyelenggaraan pelatihan masyarakat agar dapat berjalan optimal dan konsisten maka diperlukan adanya pengawas internal. Adapun aparat pengawas internal tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Pada tahap kegiatan rekrutmen dan seleksi diawasi oleh Kepala Seksi Penyelenggaraan (penanggung jawab rekrutmen peserta pelatihan), Kepala Seksi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi;
- 2) Pada tahap pelaksanaan pelatihan diawasi oleh Kepala Balai, Kepala Seksi Penyelenggaraan (penanggung jawab penyelenggaraan pelatihan), Kepala Subbag TU.

#### ***k. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan***

Dalam rangka meningkatkan pelayanan maka setiap pengaduan, saran dan masukan yang ditujukan kepada BLMBanjarmasin perlu di respon dengan maksimal. Guna mempermudah pelanggan dalam menyampaikan pengaduan, saran dan masukan, maka dapat disampaikan melalui :

- a) Kotak Saran dan Pengaduan BLMBanjarmasin;
- b) Call Center : 0811 5000 344;
- c) e-mail : [layananpengaduan.blmbjm@gmail.com](mailto:layananpengaduan.blmbjm@gmail.com);
- d) Media jejaring social Facebook : [BLM Banjarmasin@facebook.com](https://www.facebook.com/BLM-Banjarmasin),  
Instagram : [@balatmas.bjm](https://www.instagram.com/balatmas.bjm)

Proses penyelesaian pengaduan yang diterima oleh BLMBanjarmasin adalah sebagai berikut :

- a) Pelanggan membuat pengaduan melalui media yang telah disediakan;
- b) Admin dari masing-masing media penyampaian pengaduan meneruskannya ke Kepala Subbag Tata Usaha;
- c) Kepala Subbag TU berkoordinasi dengan pihak terkait pelayanan yang diadukan tersebut dan menyusun konsep jawaban yang berisi penjelasan dan bilamana perlu berisi kesanggupan untuk perbaikan terhadap pelayanan sesuai dengan pengaduan masyarakat tersebut;
- d) Konsep jawaban pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai untuk ditandatangani dan disampaikan kepada pelanggan yang



menyampaikan pengaduan mengenai pelayanan yang diadakan tersebut melalui Subbagian tata Usaha.

***l. Jumlah Pelaksana***

- 1) Pada tahap persiapan administrasi dan surat-menyurat sebanyak 3 orang petugas;
- 2) Pada tahap rekrutmen dan seleksi sebanyak 3 s/d 5 orang (*penentuan jumlah petugas disesuaikan dengan luas sebaran wilayah target lokasi*);
- 3) Pada tahap pelaksanaan pelatihan sebanyak 8 orang dengan rincian (4 orang pelatih, 4 orang penyelenggara);

***m. Jaminan Pelayanan***

Untuk menjamin agar pelaksanaan pelayanan pelatihan masyarakat dapat berjalan dengan baik, maka BLM Banjarmasin telah memiliki tata tertib, kode etik yang diantaranya adalah :

- 1) Tata tertib (tata tertib pegawai, tata tertib penggunaan fasilitas sarana pelatihan);
- 2) Kode etik (sumpah/ janji jabatan, etika dalam berorganisasi);
- 3) Maklumat pelayanan.

***n. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan***

Dalam rangka menjaga keamanan dan keselamatan pelayanan pelatihan masyarakat di BLM Banjarmasin, maka dibutuhkan sebagai berikut :

- 1) Alat pemadam api ringan;
- 2) Alat pelindung diri bagi setiap peserta yang melaksanakan kegiatan praktek di area workshop/ lahan demplot;
- 3) Petunjuk arah evakuasi jika terjadi kebakaran;
- 4) Master point atau titik berkumpul di beberapa lokasi di lingkungan kantor.
- 5) Arsip data digital pelanggan.

**2. LAYANAN INFORMASI**

***a. Persyaratan Pelayanan***

- 1) Membawa surat pengantar dari instansi masing-masing (bagi pemohon dari instansi);

- 2) Mengisi formulir biodata tamu;
- 3) Mengisi buku tamu;
- 4) Mengirimkan surat pengantar dari instansi masing-masing (bagi pemohon dari instansi) jika melalui e-mail/whatsapp;
- 5) Memperkenalkan data diri bagi kelompok individu jika layanan informasi melalui telpon celluler/whatsapp;
- 6) Mengisi penilaian kepuasan pelayanan;

**b. Prosedur Pelayanan**

- 1) Prosedur Biasa
  - a) Permohonan disampaikan secara tidak langsung, baik melalui surat atau media elektronik;
  - b) Informasi yang diminta bervolume besar;
  - c) Informasi yang diminta belum tersedia; atau
  - d) Informasi yang diminta adalah informasi yang tidak secara tegas termasuk dalam kategori informasi yang harus diumumkan atau informasi yang harus tersedia setiap saat dan dapat diakses publik atau informasi yang secara tegas dinyatakan sebagai informasi yang rahasia sehingga harus mendapat ijin dan diputuskan oleh Pimpinan.

Pelayanan informasi dengan menggunakan prosedur biasa dilakukan sebagai berikut :

- a) Pemohon membuat surat permohonan resmi ditujukan langsung ke alamat kantor/ website, e-mail, whatsapp, dan atau menggunakan telpon celluler;
- b) Dalam hal menggunakan telpon celluler, pemohon dapat menghubungi call center bagian pelayanan;
- c) Diterima oleh petugas layanan;
- d) Pemohon menjelaskan data diri dan maksud dan tujuan;
- e) Petugas langsung meneruskan permohonan kepada Kasi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi selaku penanggungjawab pemberi informasi;

- f) Kasi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi meneruskan permohonan kepada Pimpinan Satker apabila informasi yang diminta termasuk informasi yang aksesnya membutuhkan izin dari pimpinan Satker guna dilakukan uji konsekuensi, *jika tidak*, dapat mengambil keputusan langsung;
- g) Pimpinan Satker melakukan uji konsekuensi berdasarkan Pasal 17 Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik terhadap permohonan yang disampaikan;
- h) Dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) menit sejak menerima permohonan, Pimpinan Satker menyampaikan pemberitahuan lisan kepada Kasi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi, dalam hal permohonan ditolak atau disetujui;
- i) Jika ditolak Kasi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi langsung berkomunikasi dengan pihak pemohon untuk menyampaikan alasan penolakan, atau melayangkan surat secara tertulis melalui petugas;
- j) Jika disetujui, dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) menit sejak menerima persetujuan Pimpinan Satker, Kasi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi meminta petugas pengelola menyiapkan informasi yang diminta;
- k) Pada hari yang sama petugas pengelola menyerahkan informasi tertulis dalam bentuk dokumen elektronik (softcopy) dan dikirimkan oleh petugas melalui media elektronik dengan alamat yang diberikan oleh pihak pemohon;
- l) Petugas wajib memastikan bahwa informasi yang diminta telah sampai, dengan melakukan komunikasi langsung kepada pihak pemohon;
- m) Petugas menyampaikan kepada Kasi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi bahwa dokumen informasi telah diterima pihak pemohon.

## 2) Prosedur Khusus

Prosedur khusus digunakan dalam hal permohonan diajukan secara langsung dan informasi yang diminta dapat diakses publik dan telah tersedia melalui media cetak (brosur, leaflet, buku) dan media elektronik (aplikasi online, youtube, whatsapp, website).

Pelayanan informasi dengan menggunakan prosedur khusus dilakukan sebagai berikut :

- a) Pemohon ke petugas jaga (satpam) untuk menyampaikan maksud dan tujuan, sekaligus mengisi form biodata tamu;
- b) Pemohon menuju resepsionis untuk melakukan mencatatkan data diri pada buku tamu yang telah disediakan;
- c) Petugas resepsionis mengantarkan pemohon kepada Kasi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi;
- d) Kasi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi melakukan komunikasi dengan pihak pemohon terkait informasi yang diminta;
- e) Kasi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi memerintahkan petugas pengelola untuk menyiapkan data informasi yang diminta;
- f) Jika informasi yang diminta telah tersedia pada media layanan elektronik, maka petugas pengelola memberikan petunjuk kepada pihak pemohon tentang letak informasi yang diminta;
- g) Pemohon melapor kepada petugas jaga (satpam) bahwa layanan telah selesai.

### ***c. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan***

- 1) Jangka waktu layanan Informasi Senin – Kamis (08:00 – 15:00), kecuali hari Jum'at (08.00 – 16.00);
- 2) Jangka waktu tindak lanjut Prosedur Informasi Biasa diselesaikan selama 2 (dua) jam, tergantung dengan informasi yang diminta;
- 3) Jangka waktu tindak lanjut Prosedur Informasi Khusus diselesaikan selama 1 (satu) jam;

**d. Besaran Biaya/ Tarif Pelayanan**

Layanan Informasi ini tidak dipungut biaya (gratis).

**e. Produk Pelayanan**

Produk layanan yang diterima oleh pelanggan adalah, Informasi tentang :

- 1) Rencana program dan kegiatan;
- 2) Program pelatihan;
- 3) Database penyelenggaraan pelatihan;
- 4) Profile kelembagaan;

**f. Sarana dan Prasarana**

- 1) Sarana yang dibutuhkan dalam pelayanan ini adalah meja, kursi, computer, printer, jaringan internet, website, e-mail, youtube, televisi, telpon, box leaflet/brosur, papan informasi;
- 2) Prasarana yang dibutuhkan untuk penunjang dari pelayanan ini adalah ruang pelayanan, ruang tamu, ruang pameran, mobile training unit (MTU), instalasi listrik.

**g. Kompetensi Pelaksana**

- 1) Kompetensi yang harus dimiliki petugas pemberi layanan :
  - a) Petugas pos jaga dan resepsionis mampu berkomunikasi dan memiliki *attitude* (senyum, salam, sapa), serta memahami profil Balai;
  - b) Petugas/ pelaksana layanan informasi mampu berkomunikasi dan memiliki *attitude*, serta mampu menerapkan 3S (senyum, salam, sapa);
  - c) Menguasai data informasi layanan yang dimiliki;
  - d) Memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer dan memahami aplikasi jaringan informasi.
- 2) Kualifikasi pendidikan yang harus dimiliki oleh petugas pemberi layanan :
  - a) Petugas pos jaga dan resepsionis minimal lulusan pendidikan SLTA atau sederajat;
  - b) Petugas/ pelaksana pemberi informasi minimal lulusan Sarjana (S1).

#### ***h. Pengawasan Intenal***

Dalam rangka menjamin aktivitas layanan informasi agar dapat berjalan optimal dan konsisten maka diperlukan adanya pengawas internal. Adapun aparat pengawas internal tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kepala Balai;
2. Kasi Program, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi.

#### ***i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan***

Dalam rangka meningkatkan pelayanan maka setiap pengaduan, saran dan masukan yang ditujukan kepada BLM Banjarmasin perlu di respon dengan maksimal. Guna mempermudah pelanggan dalam menyampaikan pengaduan, saran dan masukan, maka dapat disampaikan melalui :

- 1) Kotak Saran dan Pengaduan BLM Banjarmasin;
- 2) Call Center : 0811 5000 344;
- 3) e-mail : [layananpengaduan.blmbjm@gmail.com](mailto:layananpengaduan.blmbjm@gmail.com);
- 4) Media jejaring social Facebook : [BLM Banjarmasin@facebook.com](https://www.facebook.com/BLM-Banjarmasin)  
Instagram : [@balatmas.bjm](https://www.instagram.com/balatmas.bjm)

Proses penyelesaian pengaduan yang diterima oleh BLM Banjarmasin adalah sebagai berikut :

- 1) Pelanggan membuat pengaduan melalui media yang telah disediakan;
- 2) Admin dari masing-masing media penyampaian pengaduan meneruskannya ke Kepala Subbag Tata Usaha;
- 3) Kepala Subbag TU berkoordinasi dengan pihak terkait pelayanan yang diadakan tersebut dan menyusun konsep jawaban yang berisi penjelasan dan bilamana perlu berisi kesanggupan untuk perbaikan terhadap pelayanan sesuai dengan pengaduan masyarakat tersebut;
- 4) Konsep jawaban pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai untuk ditandatangani dan disampaikan kepada pelanggan yang menyampaikan pengaduan mengenai pelayanan yang diadakan tersebut melalui Subbagian tata Usaha.

***j. Jumlah Pelaksana***

- 1) Petugas pos jaga sebanyak 1 orang;
- 2) Petugas resepsionis sebanyak 1 orang;
- 3) Petugas/ Pelaksana layanan informasi sebanyak 1 orang.

***a. Jaminan Pelayanan***

Untuk menjamin agar pelaksanaan pelayanan informasi dapat berjalan dengan baik, maka BLM Banjarmasin telah memiliki tata tertib, kode etik yang diantaranya adalah :

- 1) Tata tertib (tata tertib pegawai, tata tertib penggunaan ruang tamu/ tunggu, dan ruang layanan informasi);
- 2) Kode etik (sumpah/ janji jabatan, etika dalam berorganisasi);
- 3) Maklumat pelayanan.

***b. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan***

Dalam rangka menjaga keamanan dan keselamatan pelayanan Informasi di BLM Banjarmasin, maka dibutuhkan sebagai berikut :

- 1) Alat pemadam api ringan;
- 2) Petunjuk informasi arah evakuasi jika terjadi kebakaran, lokasi dilarang merokok dan smoking area;
- 3) Master point atau titik berkumpul di beberapa lokasi di lingkungan kantor.
- 4) Arsip data pelanggan.

**3. LAYANAN KONSULTASI**

***a. Persyaratan Pelayanan***

- 1) Membawa dokumen surat pengantardari instansi masing-masing (bagi pemohon dari instansi);
- 2) Memperkenalkan data diri kepada petugas operator (jika konsultasi menggunakan perangkat *telpon celluler*);
- 3) Menyampaikan secara langsung maksud dan tujuan konsultasi;

***b. Prosedur Pelayanan***

- 1) Konsultasi dengan datang langsung

- a) Pemohon ke petugas jaga (satpam) untuk menyampaikan keperluan/ tujuan konsultasi, sekaligus mengisi form biodata tamu;
- b) Pemohon menuju resepsionis untuk melakukan pencatatan data diri pada buku tamu yang telah disediakan dan mempersilahkan pemohon untuk menunggu di ruang tamu;
- c) Resepsionis kemudian menginformasikan kepada Kasubbag Tata Usaha dan menyampaikan kepada pejabat/ petugas yang membidangi;
- d) Dilaksanakan konsultasi antara pemohon dengan pejabat/ petugas BLM Banjarmasin;
- e) Resepsionis mengarahkan pemohon untuk memberikan penilaian pada survey kepuasan pelanggan;
- f) Pemohon melapor kepada petugas jaga (satpam) bahwa kegiatan konsultasi telah selesai;

## 2)Konsultasi melalui telepon

- a) Pemohon menghubungi *call center* bagian pelayanan;
- b) Pemohon menjelaskan data diri dan maksud dan tujuan;
- c) Petugas mengarahkan komunikasi pemohon kepada pejabat/ petugas yang membidangi;
- d) Pemohon melaksanakan konsultasi dengan pejabat/ petugas BLM Banjarmasin, informasi disampaikan secara lisan, dan apabila konsultasi membutuhkan tindak lanjut dalam bentuk data dokumen, maka BLM Banjarmasin akan memberikan dokumen yang diminta melalui media elektronik e-mail, whatsapp, dll kepada pemohon sesuai dengan kebutuhan;
- e) Informasi/ data dokumen terpenuhi, kegiatan konsultasi telah selesai.

### ***c. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan***

- 1)Jangka waktu Konsultasi Senin – Kamis (08:00 – 15:00), kecuali hari Jum'at (08.00 – 16.00);



2)Jangka waktu tindak lanjut Konsultasi dalam bentuk permintaan dokumen data diserahkan pada saat hari itu dengan ketentuan telah tersedia, sementara jika belum ada akan dipenuhi dalam masa tenggang waktu 1-5 hari kerja disesuaikan dengan jenis dokumen apa saja yang dimohonkan.

**d. Besaran Biaya/ Tarif Pelayanan**

Layanan Konsultasi tidak dipungut biaya.

**e. Produk Pelayanan**

Produk layanan yang diterima oleh pelanggan adalah, antara lain :

- 1)Penggunaan dan pemakaian fasilitas sarana dan prasarana kantor;
- 2)Penyelenggaraan pelatihan masyarakat;
- 3)Kerjasama bidang pelatihan masyarakat
- 4)Program pelatihan;
- 5)Data dan informasi;
- 6)Bimbingan pengelolaan Demplot;
- 7)Bimbingan PKL/ magang khususnya bagi mahasiswa dan pelajar.

**f. Sarana dan Prasarana**

- 1)Sarana yang dibutuhkan dalam pelayanan ini adalah meja, kursi, alat tulis, computer, printer, jaringan internet, white board, LCD Projector;
- 2)Prasarana penunjang yang dibutuhkan dari pelayanan ini adalah ruang pelayanan, ruang tamu, instalasi listrik dan air.

**g. Kompetensi Pelaksana**

- 1) Kompetensi yang harus dimiliki petugas pemberi layanan :
  - e) Petugas pos jaga dan resepsionis mampu berkomunikasi dan memiliki *attitude* (senyum, salam, sapa), serta memahami profil Balai;
  - f) Petugas/ pelaksana layanan konsultasi mampu berkomunikasi dan memiliki *attitude*, serta mampu menerapkan 3S (senyum, salam, sapa), dan menguasai materi terkait yang dikonsultasikan;
- 2) Kualifikasi pendidikan yang harus dimiliki oleh petugas pemberi layanan :

- a) Petugas operator, pos jaga dan resepsionis minimal lulusan pendidikan SLTA atau sederajat;
- b) Petugas/ pelaksana layanan Konsultasi minimal lulusan Sarjana (S1);
- c) Mempunyai kemampuan dalam menyampaikan materi yang dimintasesuai bidang tugas dan fungsi berdasarkan jabatan.

#### ***h. Pengawasan Intenal***

Dalam rangka menjamin aktivitas kegiatan Konsultasi agar dapat berjalan optimal dan konsisten maka diperlukan adanya pengawas internal. Adapun aparat pengawas internal tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Kepala Balai;
- 2) Kasubbag Tata Usaha;

#### ***i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan***

Dalam rangka meningkatkan pelayanan maka setiap pengaduan, saran dan masukan yang ditujukan kepada BLMBanjarmasin perlu di respon dengan maksimal. Guna mempermudah pelanggan dalam menyampaikan pengaduan, saran dan masukan, maka dapat disampaikan melalui :

- 1) Kotak Saran dan Pengaduan BLMBanjarmasin;
- 2) Call Center : 0811 5000 344;
- 3) e-mail : [layanangepengaduan.blmbjm@gmail.com](mailto:layanangepengaduan.blmbjm@gmail.com);
- 4) Media jejaring social Facebook : [BLM Banjarmasin@facebook.com](https://www.facebook.com/BLM-Banjarmasin)  
Instagram : [@balatmas.bjm](https://www.instagram.com/balatmas.bjm)

Proses penyelesaian pengaduan yang diterima oleh BLM Banjarmasin adalah sebagai berikut :

- 1) Pelanggan membuat pengaduan melalui media yang telah disediakan;
- 2) Admin dari masing-masing media penyampaian pengaduan meneruskannya ke Kepala Subbag Tata Usaha;
- 3) Kepala Subbag TU berkoordinasi dengan pihak terkait pelayanan yang diadakan tersebut dan menyusun konsep jawaban yang berisi

penjelasan dan bilamana perlu berisi kesanggupan untuk perbaikan terhadap pelayanan sesuai dengan pengaduan masyarakat tersebut;

- 4) Konsep jawaban pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai untuk ditandatangani dan disampaikan kepada pelanggan yang menyampaikan pengaduan mengenai pelayanan yang diadukan tersebut melalui Subbagian tata Usaha.

***j. Jumlah Pelaksana***

- 1) Pelayanan pos jaga sebanyak 1 orang;
- 2) Pelayanan resepsionis sebanyak 1 orang;
- 3) Tahap pelaksanaan Konsultasi dibutuhkan sebanyak 1 orang;

***k. Jaminan Pelayanan***

Untuk menjamin agar pelaksanaan pelayanan konsultasi dapat berjalan dengan baik, maka BLMBanjarmasin telah memiliki tata tertib, kode etik yang diantaranya adalah :

- 1) Tata tertib (tata tertib pegawai, tata tertib penggunaan ruang tamu/ tunggu, dan rapat/konsultasi);
- 2) Kode etik (sumpah/ janji jabatan, etika dalam berorganisasi);
- 3) Maklumat pelayanan.

***l. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan***

Dalam rangka menjaga keamanan dan keselamatan pelayanan Konsultasi di BLM Banjarmasin, maka dibutuhkan sebagai berikut :

- 5) Alat pemadam api ringan;
- 6) Petunjuk informasi arah evakuasi jika terjadi kebakaran, lokasi dilarang merokok dan *smoking area*;
- 7) *Master point* atau titik berkumpul di beberapa lokasi di lingkungan kantor.
- 8) Arsip data pelanggan.

#### **4. LAYANAN PENGGUNAAN FASILITAS BLM BANJARMASIN**

***a. Persyaratan Pelayanan***

- 1) Surat permohonan dari instansi pemerintah/ swasta, lembaga kemasyarakatan;

2) Mengisi formulir permohonan penggunaan fasilitas BLM Banjarmasin.

***b. Prosedur Pelayanan***

- 1) Pelanggan datang ke Kantor BLM Banjarmasin;
  - a) Pelanggan ke petugas jaga (satpam) untuk menyampaikan maksud dan tujuan, sekaligus mengisi form biodata tamu;
  - b) Pelanggan menuju resepsionis untuk melakukan mencatatkan data diri pada buku tamu yang telah disediakan;
  - c) Petugas resepsionis mengantarkan pelanggan kepada Kasubbag Tata Usaha;
  - d) Kasubbag Tata Usaha melakukan komunikasi dengan pelanggan terkait dengan fasilitas apa saja yang dimiliki;
  - e) Kasubbag Tata Usaha meminta arahan dan persetujuan Kepala Balai;
  - f) Jika disetujui, Kasubbag Tata Usaha akan memerintahkan petugas untuk mendampingi pelanggan yang ingin melihat langsung kondisi fasilitas yang akan digunakan;
  - g) Kasubbag Tata Usaha membuat draft perjanjian pinjam pakai antara BLM Banjarmasin dengan Pelanggan;
  - h) Draft perjanjian pinjam pakai diteruskan kepada Kepala Balai untuk di review;
  - i) Jika draft sudah disetujui oleh Kepala Balai, kemudian dilanjutkan dengan penandatanganan perjanjian pinjam pakai antara BLM Banjarmasin dengan Pelanggan;
  - j) Jika perjanjian telah ditandatangani, Kasubbag Tata Usaha akan melakukan pencatatan rencana jadwal pemakaian untuk selanjutnya dilakukan persiapan;
  - k) Pelanggan memberikan laporan kepada petugas jaga (satpam) bahwa kegiatan telah selesai.

***c. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan***

- 1) Proses registrasi di pos jaga sampai pada layanan resepsionis selama 10 menit;

- 2) Peninjauan fasilitas oleh pelanggan waktu disesuaikan dengan informasi yang diminta;
- 3) Pembuatan draft perjanjian pinjam pakai 15 menit;
- 4) Review draft perjanjian pinjam pakai sampai dengan cetak 15 menit;
- 5) Proses penandatanganan selama 10 menit.

***d. Besaran Biaya/ Tarif Pelayanan***

Layanan pinjam pakai tidak dipungut biaya (tanpa biaya sewa).

***e. Produk Pelayanan***

Produk layanan yang diterima oleh pelanggan adalah berupa pinjam pakai fasilitas BLM Banjarmasin yang diantaranya adalah :

- 1) Gedung ruang kelas belajar;
- 2) Kantin/Catering;
- 3) Asrama;
- 4) Mess;
- 5) Areal lahan Demonstrasi Plot (Demplot).

***f. Sarana dan Prasarana***

- 1) Sarana yang dibutuhkan dalam pelayanan ini adalah meja, kursi, alat tulis, filing cabinet, computer, printer, jaringan internet, pesawat telepon;
- 2) Prasarana yang dibutuhkan untuk penunjang dari pelayanan ini adalah ruang tamu, ruang pelayanan.

***g. Kompetensi Pelaksana***

- 1) Kompetensi yang harus dimiliki petugas pemberi layanan :
  - a) Pada tahap penerimaan pemohon di resepsionis dan pengantaran pelanggan untuk survey yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, memiliki attitude (senyum, salam, sapa) serta dapat memberikan penjelasan tentang fasilitas yang ditawarkan;
  - b) Pada tahap pelaksanaan negosiasi dan penyusunan draft perjanjian pinjam pakai, petugas memahami aturan penyusunan surat perjanjian serta memiliki tingkat ketelitian yang tinggi, mampu mengoperasikan computer dengan aplikasi Microsoft Office Word dan Excel, mampu memahami bahasa hukum.

- 2) Kualifikasi pendidikan yang harus dimiliki oleh petugas pemberi layanan :
  - a) Pada tahap penerimaan pemohon di resepsionis minimal lulusan pendidikan SLTA atau sederajat;
  - b) Pada tahap pelaksanaan negosiasi dan penyusunan draft perjanjian pinjam pakai minimal lulusan Diploma (D3).

#### ***h. Pengawasan Intenal***

Dalam rangka menjamin aktivitas penyelenggaraan penggunaan fasilitas BLM Banjarmasin agar dapat berjalan optimal dan konsisten maka diperlukan adanya pengawas internal. Adapun aparat pengawas internal tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Pada tahap penerimaan pemohon di resepsionis dan pendampingan survey lokasi dan kondisi fasilitas diawasi oleh Kasubbag Tata Usaha;
- 2) Pada tahap pelaksanaan negosiasi dan penyusunan draft perjanjian pinjam pakai diawasi oleh Kepala Balai.

#### ***i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan***

Dalam rangka meningkatkan pelayanan maka setiap pengaduan, saran dan masukan yang ditujukan kepada BLM Banjarmasin perlu di respon dengan maksimal. Guna mempermudah pelanggan dalam menyampaikan pengaduan, saran dan masukan, maka dapat disampaikan melalui :

- 5) Kotak Saran dan Pengaduan BLM Banjarmasin;
- 6) Call Center : 0811 5000 344;
- 7) e-mail : [layanangepgaduan.blmbjm@gmail.com](mailto:layanangepgaduan.blmbjm@gmail.com);
- 8) Media jejaring social Facebook : [BLM Banjarmasin@facebook.com](https://www.facebook.com/BLM-Banjarmasin)  
Instagram : [@balatmas.bjm](https://www.instagram.com/balatmas.bjm)

Proses penyelesaian pengaduan yang diterima oleh BLM Banjarmasin adalah sebagai berikut :

- 5) Pelanggan membuat pengaduan melalui media yang telah disediakan;
- 6) Admin dari masing-masing media penyampaian pengaduan meneruskannya ke Kepala Subbag Tata Usaha;

- 7) Kepala Subbag TU berkoordinasi dengan pihak terkait pelayanan yang diadukan tersebut dan menyusun konsep jawaban yang berisi penjelasan dan bilamana perlu berisi kesanggupan untuk perbaikan terhadap pelayanan sesuai dengan pengaduan masyarakat tersebut;
- 8) Konsep jawaban pengaduan disampaikan kepada Kepala Balai untuk ditandatangani dan disampaikan kepada pelanggan yang menyampaikan pengaduan mengenai pelayanan yang diadukan tersebut melalui Kasubbag Tata Usaha.

***j. Jumlah Pelaksana***

- 1) Pada tahap penerimaan pemohon di pos jaga sebanyak 1 orang;
- 2) Petugas resepsionis sebanyak 1 orang;
- 3) Pada tahap pendampingan survey lokasi dan kondisi fasilitas sebanyak 1 orang;
- 4) Pada tahap negosiasi dan pembuatan draft perjanjian pinjam pakai sebanyak 2 orang.

***k. Jaminan Pelayanan***

Untuk menjamin agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan baik, maka BLM Banjarmasin telah memiliki tata tertib, kode etik yang diantaranya adalah :





- 1) Tata tertib (tata tertib pegawai, tata tertib penggunaan fasilitas sarana dan prasarana gedung);
- 2) Kode etik (sumpah/ janji jabatan, etika dalam berorganisasi);
- 3) Maklumat pelayanan.

***l. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan***

Dalam rangka menjaga keamanan dan keselamatan pelayanan di BLM Banjarmasin, maka dibutuhkan sebagai berikut :

- 1) Alat pemadam api ringan;
- 2) Petunjuk arah evakuasi jika terjadi kebakaran serta petunjuk-petunjuk informasi larangan lainnya;
- 3) Master point atau titik berkumpul di beberapa lokasi di lingkungan kantor.

4) Arsip data digital pelanggan.

Draft Pengesahan		
Penanggung Jawab	Paraf	Tanggal
Kepala Balai		07/20 /05
Kasubbag Tata Usaha		07/20 /05
Kasi Program, PDSI		07/20 /05
Kasi Penyelenggaraan		07/20 /05