

**KEPUTUSAN
SEKRETARIS UTAMA
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL**

NOMOR 149.2 TAHUN 2015

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA BALAI LAYANAN JASA DAN PRODUK
GEOSPASIAL
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL**

**SEKRETARIS UTAMA
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL,**

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pelayanan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial Badan Informasi Geospasial;
- b. bahwa untuk mempertimbangkan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan, perlu menetapkan standar pelayanan pada Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial Badan Informasi Geospasial;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Utama Badan Informasi Geospasial tentang standar pelayanan pada Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial Badan Informasi Geospasial;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2011 tentang Informasi Geospasial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5214);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Informasi Geospasial;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 94 Tahun 2011 tentang Badan Informasi Geospasial;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;

7. Peraturan Kepala Badan Informasi Geospasial Nomor 3 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Informasi Geospasial sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Informasi Geospasial Nomor 3 Tahun 2013;
8. Peraturan Kepala Badan Informasi Geospasial Nomor 5 Tahun 2012 tentang Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Informasi Geospasial Nomor 5 Tahun 2013.

M E M U T U S K A N:

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS UTAMA BADAN INFORMASI GEOSPASIAL TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BALAI LAYANAN JASA DAN PRODUK GEOSPASIAL BADAN INFORMASI GEOSPASIAL.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial Badan Informasi Geospasial, selanjutnya disebut Standar Pelayanan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan meliputi ruang lingkup pelayanan :
a. jasa; dan
b. produk.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagaimana acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Cibinong
pada tanggal 1 Desember 2015

SEKRETARIS UTAMA
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL,



TITIEK SUPARWATI

Tembusan:

1. Kepala Badan Informasi Geospasial;
2. Deputi Bidang Informasi Geospasial Dasar Badan Informasi Geospasial;
3. Deputi Bidang Informasi Geospasial Tematik Badan Informasi Geospasial;
4. Deputi Bidang Infrastruktur Informasi Geospasial Badan Informasi Geospasial; dan
5. Inspektor Badan Informasi Geospasial.

I. PENDAHULUAN

Informasi Geospasial (IG) merupakan bagian penting dalam mewujudkan sistem informasi untuk mendukung sektor publik dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pengambilan keputusan dan evaluasi kegiatan pembangunan, baik pada pemerintahan tingkat pusat maupun tingkat daerah, dan juga pada sektor perorangan dan kelompok orang. Lahirnya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2011 tentang Informasi Geospasial (UU-IG) merupakan regulasi yang menjamin tersedianya informasi geospasial yang handal, dapat dipertanggungjawabkan dan mudah diakses dan mudah dimanfaatkan, sehingga nantinya IG dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pembangunan. UU-IG ditetapkan dengan tujuan:

- a. Menjamin ketersediaan dan akses terhadap IG yang dapat dipertanggungjawabkan;
- b. Mewujudkan penyelenggaraan IG yang berdaya guna dan berhasil guna melalui kerja sama, koordinasi, integrasi dan sinkronisasi;
- c. Mendorong penggunaan IG dalam penyelenggaraan pemerintahan dan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Dalam mencapai tujuan tersebut, UU-IG telah menetapkan bahwa penyelenggaran Informasi Geospasial Dasar (IGD) hanya dilaksanakan oleh Pemerintah yaitu Badan Informasi Geospasial (BIG) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 94 Tahun 2011 tentang Badan Informasi Geospasial. Sedangkan untuk Informasi Geospasial Tematik (IGT) dapat dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, secara mandiri atau bekerja sama dengan BIG.

BIG sebagai satu-satunya Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang bertugas sebagai penyelenggara IGD di Indonesia memiliki tugas yang mencakup pengumpulan data, pengolahan data, penyimpanan dan penggunaan informasi, serta penyebarluasan informasi di bidang IG. Untuk menjalankan tugas tersebut, BIG menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang informasi geospasial;
- b. Penyusunan rencana dan program di bidang informasi geospasial;
- c. Penyelenggaraan informasi geospasial dasar yang meliputi pengumpulan data, pengolahan, penyimpanan data dan informasi, dan penggunaan informasi geospasial dasar;
- d. Pengintegrasian informasi geospasial tematik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dan/atau pemerintah daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. Penyelenggaraan informasi geospasial tematik yang belum diselenggarakan selain BIG meliputi pengumpulan data, pengolahan, penyimpanan data dan informasi, dan penggunaan informasi geospasial tematik;
- f. Penyelenggaraan infrastruktur informasi geospasial meliputi penyimpanan, pengamanan, penyebarluasan data dan informasi, penggunaan informasi geospasial;
- g. Penyelenggaraan dan pembinaan jaringan informasi geospasial;
- h. Akreditasi kepada lembaga sertifikasi di bidang informasi geospasial;
- i. Pelaksanaan kerjasama dengan badan atau lembaga pemerintah, swasta, dan masyarakat di dalam dan/atau luar negeri;
- j. Pelaksanaan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi di lingkungan BIG;
- k. Pelaksanaan koordinasi perencanaan, pelaporan, penyusunan peraturan perundang-undangan dan bantuan hukum;
- l. Pembinaan dan pelayanan administrasi ketatausahaan, organisasi dan tata laksana, kepegawaian, keuangan, keprotokolan, kehumasan, kerjasama, hubungan antar lembaga, kearsipan, persandian, barang milik negara, perlengkapan, dan rumah tangga BIG;
- m. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan, serta promosi dan pelayan produk dan jasa di bidang informasi geospasial; dan
- n. Perumusan, penyusunan rencana, dan pelaksanaan pengawasan fungsional.

Salah satu unit pelaksana dalam penyebarluasan informasi geospasial adalah Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial, yang mempunyai tugas memberikan pelayanan jasa dan produk geospasial. Layanan jasa geospasial berupa jasa pemetaan penyelenggaraan IG yang berasal dari kerja sama dengan pihak lain yang membutuhkan, seperti Pemerintah Daerah.

Sedangkan layanan produk geospasial berupa penyelenggaraan produk IG seperti peta cetakan, peta digital, atlas, buku, dokumen, CD dan lain-lain.

Berdasarkan Peraturan Kepala BIG Nomor 5 Tahun 2012 yang telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Informasi Geospasial Nomor 5 Tahun 2013 tentang Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial, Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana dan program di bidang pelaksanaan pelayanan jasa dan produk geospasial;
- b. Koordinasi kegiatan fungsional pelaksanaan tugas di bidang pelayanan jasa dan produk;
- c. Pelaksanaan pelayanan jasa dan produk geospasial;
- d. Pelaksanaan penyimpanan dan pelayanan produk geospasial;
- e. Pengelolaan gudang penyimpanan produk geospasial; dan
- f. Tugas lain sesuai dengan kebijakan yang diberikan oleh Kepala Pusat Promosi dan Kerja Sama.

Sebagai unit kerja yang melaksanakan fungsi pelayanan publik di bidang produk dan jasa IG yang berhadapan langsung dengan masyarakat, Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial harus mampu memenuhi standar pelayanan minimal yang ada. Standar pelayanan tersebut harus disusun dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Oleh karena itu, perlu dibuat standar pelayanan minimal sebagai acuan bagi seluruh unit kerja di lingkungan BIG. Keberhasilan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial dalam menerapkan standar pelayanan minimal nantinya sangat dipengaruhi oleh dukungan seluruh unit kerja di lingkungan BIG.

II. VISI

Visi Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial yaitu:

"Menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat atas permintaan informasi jasa dan produk geospasial."

III. MISI

Misi Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial yaitu:

1. Meningkatkan informasi jasa dan produk geospasial melalui sosialisasi kepada masyarakat;
2. Memberikan pelayanan produk geospasial kepada instansi dan masyarakat;
3. Memberikan pelayanan jasa di bidang informasi geospasial kepada instansi dan masyarakat;
4. Memenuhi dan memudahkan perolehan produk geospasial untuk instansi maupun masyarakat melalui Sentra Peta.

IV. MOTTO

Motto dimaksudkan untuk memberi inspirasi dan motivasi kepada individu atau organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya. Moto dari Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial adalah:

"Terlengkap, Akurat dan Cepat"

V. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat pelayanan adalah keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Maklumat pelayanan dari Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial adalah:

"Dengan ini, Kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, Kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku."

VI. FUNGSI STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Fungsi dari standar pelayanan minimal BIG adalah:

1. Sebagai pedoman bagi seluruh unit kerja di lingkungan BIG dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat;
2. Sebagai acuan bagi seluruh unit kerja di lingkungan BIG dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, serta pengawasan penyelenggaraan pelayanan di bidang IG kepada masyarakat;
3. Sebagai alat ukur untuk penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan BIG;
4. Sebagai alat ukur untuk menentukan alokasi anggaran yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat;

5. Sebagai jaminan terselenggaranya layanan yang berkualitas yang diberikan pemerintah sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat;

VII. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum;
2. Persyaratan;
3. Produk Layanan;
4. Biaya/Tarif;
5. Sistem, Mekanisme, Prosedur;
6. Jangka Waktu Penyelesaian;
7. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas;
8. Kompetensi Pelaksana;
9. Jumlah Pelaksana;
10. Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan;
11. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Resiko Kerugian; Dan
12. Penanganan Pengaduan, Sarana, Dan Masukan;
13. Pengawasan Internal
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

A. DASAR HUKUM

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2011 tentang Informasi Geospasial;
- 3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Informasi Geospasial;
- 5) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2011 tentang Badan Informasi Geospasial;
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
- 7) Peraturan Kepala Badan Informasi Geospasial Nomor 3 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Informasi Geospasial sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Informasi Geospasial No. 3 Tahun 2013;
- 8) Peraturan Kepala Badan Informasi Geospasial Nomor 5 Tahun 2012 tentang Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Informasi Geospasial Nomor 5 Tahun 2013;
- 9) Peraturan Kepala Badan Informasi Geospasial Nomor 5 Tahun 2015 tentang Kriteria Pihak Tertentu dan Tata Cara Pengenaan Tarif Rp. 0,00 (Nol Rupiah) Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang Berlaku di Badan Informasi Geospasial.

B. PERSYARATAN PELAYANAN

- 1) Adanya kebutuhan konsumen terhadap jasa dan produk geospasial;
- 2) Adanya permohonan/pemesanan jasa dan produk geospasial dari konsumen;
- 3) Adanya berkas administrasi permohonan/pemesanan jasa dan produk geospasial dari konsumen;
- 4) Adanya berkas administrasi disposisi dari pejabat terkait (untuk produk tertentu);
- 5) Adanya surat permohonan kerja sama;
- 6) Diterbitkannya surat perjanjian kerja sama;
- 7) Diterbitkannya tanda terima dan/atau bukti pembayaran berupa kwitansi dan faktur pembayaran.

C. PRODUK PELAYANAN

Pelayanan terdiri dari pelayanan produk IG dan pelayanan jasa IG. Pelayanan produk IG berupa:

- 1) Produk Peta: Peta Cetakan, Peta Digital, Atlas;

- 2) Produk Data Dasar;
- 3) Produk Inderaja;
- 4) Buku Pedoman;
- 5) Buku Standardisasi dan Spesifikasi Teknis;
- 6) Katalog Produk;
- 7) CD dan lain-lain.

Sedangkan pelayanan jasa IG berupa:

- 1) Jasa Penyelenggaraan IG: Jasa Pengukuran Dasar, Jasa Pemetaan Dasar, Jasa Pemetaan Aplikasi;
- 2) Jasa Pelatihan Informasi Geospasial;
- 3) Jasa Sewa;
- 4) Jasa Royalti;
- 5) Jasa yang berasal dari kerja sama dengan pihak lain.

D. BIAYA/TARIF PELAYANAN

Biaya atau tarif pelayanan yang berlaku di BIG didasarkan pada:

- 1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Informasi Geospasial;
- 2) Peraturan Kepala Badan Informasi Geospasial Nomor 5 Tahun 2015 tentang Kriteria Pihak Tertentu dan Tata Cara Pengenaan Tarif Rp. 0,00 (Nol Rupiah) Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang Berlaku di Badan Informasi Geospasial.

E. SISTEM, MEKANISME, PROSEDUR PELAYANAN

Pelayanan produk IG berupa peta cetakan, peta *digital*, atlas, buku, dokumen, CD dan lain-lain bisa diperoleh dengan dua metode, yaitu secara langsung maupun tidak langsung. Untuk metode langsung konsumen dapat memperoleh pelayanan dengan datang langsung ke Sentra Peta BIG yang terletak di Gedung C Lantai 1 Kantor BIG. Dalam metode ini, konsumen bisa membeli produk geospasial dengan melakukan pembayaran secara tunai kepada petugas pelayanan. Berikut prosedur pelayanan produk IG secara langsung:

- Konsumen datang ke Sentra Peta BIG, kemudian mengisi formulir lembar kunjungan dan menyampaikan data IG yang dibutuhkan kepada petugas pelayanan di Sentra Peta BIG;
- Konsumen mengidentifikasi dan melihat contoh produk yang dibutuhkan;
- Konsumen mengisi formulir pesanan yang telah disediakan dengan mencantumkan identitas konsumen seperti nama dan alamat, jenis produk, nomor lembar peta atau nama tema, skala, dan jumlah masing-masing produk yang dipesan. Jika konsumen melakukan pemesanan atas nama perusahaan atau instansi, maka konsumen harus mencantumkan nama dan alamat perusahaan atau instansi);
- Konsumen harus menandatangani formulir pesanan dan menyerahkannya kepada petugas pelayanan;
- Petugas pelayanan akan mengecek produk yang akan dibeli dan menghitung jumlah biaya yang harus dibayarkan;
- Konsumen membayar jumlah biaya produk sesuai dengan ketentuan tarif yang berlaku kepada petugas pelayanan;
- Setelah proses pembayaran dilakukan, petugas pelayanan akan memproses pesanan konsumen dengan menyerahkan lembar pesanan kepada petugas gudang untuk menyiapkan produk yang dipesan;
- Jika produk yang dipesan sudah selesai disiapkan oleh petugas gudang, petugas pelayanan akan menyerahkan produk tersebut kepada konsumen disertai kwitansi dan faktur pembayaran.

Sedangkan untuk metode tidak langsung, konsumen dapat memperoleh pelayanan dengan mengirimkan permohonan pelayanan produk secara tertulis melalui surat, faksimili atau surat elektronik. Dalam metode ini, konsumen melakukan pembayaran melalui transfer ke rekening Bendahara Penerimaan Satker Sekretariat Utama Badan Informasi Geospasial. Konsumen bisa mengambil langsung produk yang dipesan ke Sentra Peta BIG, atau menggunakan jasa ekspedisi. Jasa ekspedisi yang digunakan adalah JNE atau yang lain untuk pengiriman dalam negeri, dan DHL untuk pengiriman luar negeri. Berikut prosedur pelayanan produk IG secara tidak langsung:

- Konsumen mengirimkan permohonan pelayanan produk melalui surat, faksimili atau surat elektronik dengan mencantumkan identitas konsumen seperti nama dan alamat, jenis produk, nomor lembar peta atau nama tema, skala, dan jumlah masing-masing produk yang dipesan. Jika konsumen melakukan pemesanan atas nama perusahaan atau instansi, maka konsumen harus mencantumkan nama dan alamat perusahaan atau instansi;
- Surat, faksimili atau surat elektronik tersebut ditujukan kepada:
Kepala Badan Informasi Geospasial
UP. Kepala Pusat Penelitian, Promosi dan Kerja Sama
Jl. Raya Jakarta Bogor Km. 46 Cibinong
Telp. 021-8753155 Fax. 021-87916647
e-mail : info@big.go.id
- Konsumen disarankan melakukan konfirmasi pemesanan kepada petugas pelayanan melalui telepon untuk mengecek apakah permohonan pemesanan sudah diterima oleh petugas pelayanan;
- Petugas pelayanan akan mengecek ketersediaan produk yang dibutuhkan;
- Petugas pelayanan akan menginformasikan ketersediaan produk yang dibutuhkan dan biaya yang harus dibayarkan kepada konsumen, termasuk ongkos kirim. Petugas pelayanan juga akan menginformasikan nomor rekening Bendahara Penerima Satker Sekretariat Utama BIG untuk melakukan pembayaran;
- Konsumen melakukan pembayaran via transfer rekening;
- Konsumen melakukan konfirmasi pembayaran kepada petugas pelayanan dengan mengirimkan bukti transfer melalui faksimili atau surat elektronik;
- Jika bukti transfer sudah diterima, petugas pelayanan akan memproses pesanan konsumen dengan menyerahkan lembar pesanan kepada petugas gudang untuk menyiapkan produk yang dipesan;
- Jika produk yang dipesan sudah selesai disiapkan oleh petugas gudang, petugas pelayanan akan menyiapkan produk tersebut untuk dikirimkan melalui jasa ekspedisi kepada konsumen disertai kwitansi dan faktur pembayaran;
- Untuk produk IG dalam bentuk *digital* seperti titik GPS atau CORS, konsumen bisa mengambil data tersebut langsung ke Sentra Peta BIG atau dikirimkan via surat elektronik oleh petugas pelayanan;
- Konsumen disarankan melakukan konfirmasi penerimaan produk jika sudah menerima produk yang dipesan.

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Informasi Geospasial Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Kriteria Pihak Tertentu dan Tata Cara Pengenaan Tarif Rp. 0,00 (Nol Rupiah) Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang Berlaku di Badan Informasi Geospasial, pelayanan produk IG dengan pengenaan tarif Rp. 0,00 (Nol Rupiah) dapat diberlakukan kepada pihak tertentu, yaitu Lembaga Tinggi Negara, Kementerian/Lembaga, Tentara Nasional Indonesia, Kepolisian Negara Republik Indonesia, Pemerintah Daerah, Institusi Pendidikan, Institusi Penelitian dan Institusi lainnya.

Prosedur pelayanan produk IG dengan tarif Rp. 0,00 (Nol Rupiah) sebagai berikut:

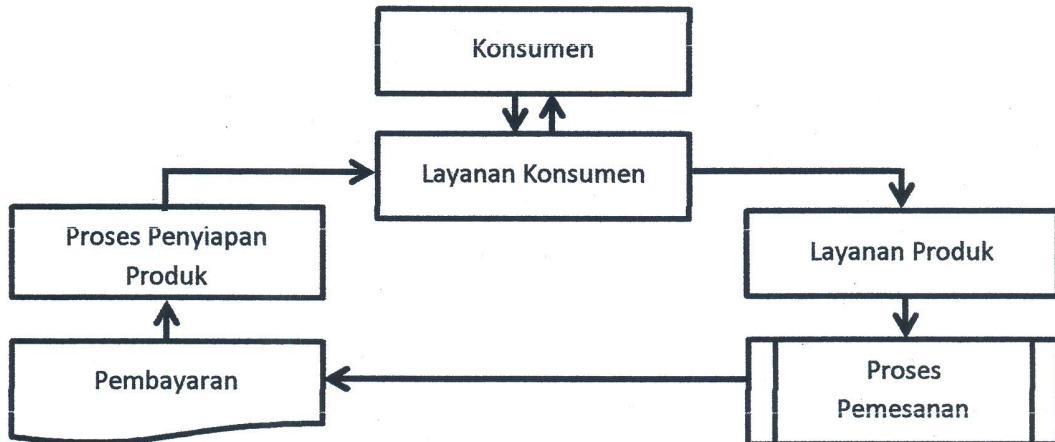
- Pelayanan hanya diberikan 1 (satu) kali untuk 1 (satu) jenis PNBP.
- Pelayanan tidak termasuk biaya pengiriman. Biaya pengiriman dibebankan kepada konsumen/pemohon.
- Konsumen/Pemohon mengajukan permohonan pengenaan tarif Rp. 0,00 (Nol Rupiah) secara tertulis, ditujukan kepada Kepala BIG.
- Dalam surat permohonan, Konsumen/Pemohon harus mencantumkan identitas seperti nama dan alamat, asal instansi beserta alamat, jenis PNBP yang dimohonkan, alasan permohonan.
- Surat permohonan harus ditandatangani oleh Pimpinan atau yang mewakili paling rendah setingkat Eselon I sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Angka 3 Peraturan Kepala Badan Informasi Geospasial Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Kriteria Pihak Tertentu dan Tata Cara Pengenaan Tarif Rp. 0,00 (Nol Rupiah) Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang Berlaku di Badan Informasi Geospasial.
- Surat permohonan dapat dikirimkan via pos, surat elektronik ataupun faksimili, ditujukan kepada:

Kepala Badan Informasi Geospasial
UP. Kepala Pusat Penelitian, Promosi dan Kerja Sama
Jl. Raya Jakarta Bogor Km. 46 Cibinong

Telp. 021-8753155 Fax. 021-87916647
e-mail : info@big.go.id

- Permohonan akan diproses jika sudah mendapatkan persetujuan dari Kepala BIG.

Adapun tahapan pelaksanaan pelayanan produk IG adalah sebagai berikut:

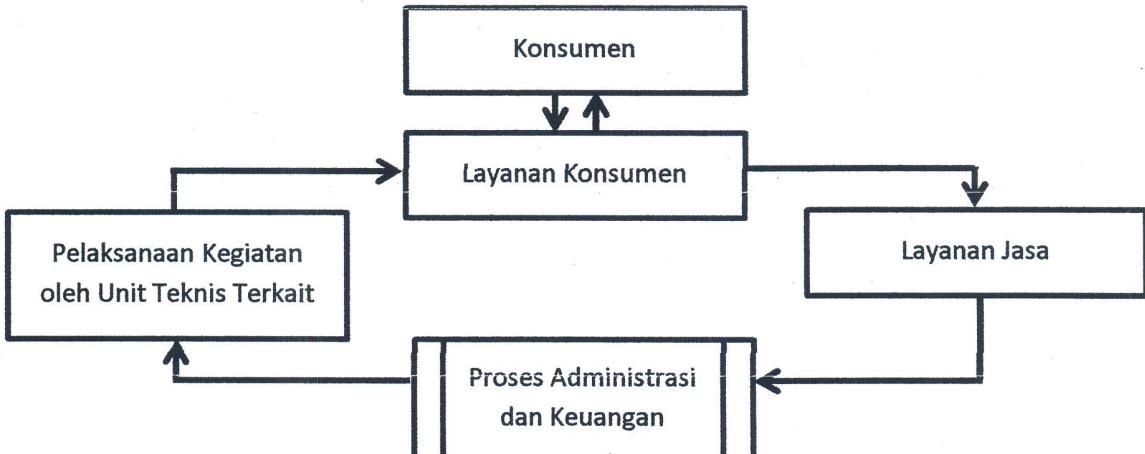


Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Produk IG

Pelayanan jasa IG berupa jasa intelektual survei dan pemetaan dilakukan dengan langsung. Berikut prosedur pelayanan jasa IG secara langsung:

- Konsumen harus mengajukan surat permohonan kerja sama yang ditujukan kepada Kepala Badan Informasi Geospasial melalui surat, faksimili atau surat elektronik.
- Surat, faksimili atau surat elektronik tersebut ditujukan kepada:
Kepala Badan Informasi Geospasial
UP. Kepala Pusat Penelitian, Promosi dan Kerja Sama
Jl. Raya Jakarta Bogor Km. 46 Cibinong
Teip. 021-8753155 Fax. 021-87916647
e-mail : info@big.go.id
- Konsumen disarankan melakukan konfirmasi permohonan kerja sama kepada petugas pelayanan melalui telepon untuk mengecek apakah permohonan kerja sama sudah diterima oleh petugas pelayanan;
- Jika permohonan kerja sama tersebut telah disetujui, konsumen dipersilakan datang ke BIG sesuai dengan jadwal yang telah disepakati;
- Pembayaran pelayanan jasa IG dilakukan dengan cara konsumen membayar uang muka atau *down payment* (DP) sesuai kesepakatan sebesar (dalam%) di awal pelaksanaan pelayanan jasa, dan membayar sisanya (dalam%) di akhir pelaksanaan pelayanan jasa.

Adapun tahapan pelaksanaan pelayanan jasa IG adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Jasa IG

F. JANGKA WAKTU PELAYANAN

Waktu operasional pelayanan jasa dan produk IG dimulai pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 15.30 WIB dengan waktu istirahat pukul 12.00 WIB sampai dengan pukul 13.00 WIB, di hari kerja yaitu Senin – Jumat. Berikut waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan produk dan jasa IG di BIG:

Tabel 1 – Jangka Waktu Pelaksanaan Pelayanan Produk IG

Jenis Pelayanan Produk IG	Waktu Pelaksanaan
Layanan produk cetakan (hardcopy)	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah pesanan < 10 lembar, maksimal 30 menit - Jumlah pesanan 11 s/d 25 lembar, maksimal 1 jam - Jumlah pesanan 26 s/d 50 lembar, maksimal 2 jam - Jumlah pesanan 51 s/d 75 lembar, maksimal 3 jam - Jumlah pesanan 76 s/d 100 lembar, maksimal 5 jam
Peta Digital (softcopy)	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah pesanan 1-50 NLP (3 Hari) - Jumlah pesanan 51-100 NLP (5 Hari) - Jumlah pesanan 101-200 NLP (10 Hari) - Jumlah pesanan >200 NLP (15 Hari)
Lain-lain	<ul style="list-style-type: none"> - Data Dasar: 1 s.d. 3 hari (sesuai jumlah titik kontrol/stasiun pengamatan) - <i>Plotting</i> Peta: maksimal 3 jam per lembar peta - <i>Scanning</i> Peta: maksimal 2 jam per lembar peta - Buku dan Dokumen Surta: 1 s.d. 2 jam - Layanan foto udara: 1 s.d. 3 hari - Layanan jaring kontrol geodesi: kurang lebih 74 menit.

Adapun pelayanan jasa IG berupa terbagi menjadi dua tahap, yaitu tahap penyiapan dokumen adminstrasi yang dilakukan selama 25 hari, dan tahap pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan dengan jangka waktu sesuai dengan perjanjian kerja sama. Biasanya pelaksanaan pekerjaan dilaksanakan minimal 7 (tujuh) hari kerja dan maksimal 6 (enam) bulan.

G. SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS PELAYANAN

Fasilitas pelayanan yang tersedia di Sentra Peta BIG adalah sebagai berikut:

- Ruang Penerima Tamu
- Ruang Penyimpanan Display Peta
- Ruang Administrasi dan Keuangan
- Ruang Laboratorium Jasa dan Produk
- Ruang Penyimpanan Stok Produk
- Ruang Rapat
- Ruang ASI (untuk ibu menyusui)
- Aplikasi Pelayanan Produk
- Katalog Produk
- Sistem Basisdata
- Server Utama
- Jaringan Internet dan Intranet
- Sistem Komunikasi
- *Air Conditioner (AC)*
- Televisi
- Sofa
- Komputer
- *Scanner*
- *Printer*
- *Plotter*
- Mesin Fotokopi
- Mesin Faksimili
- Indeks Peta
- Kartu Pengunjung/Tamu
- Kartu Pegawai
- Alat Pemadam Api Ringan
- *Charging Booth*
- Dispenser Air Minum

H. KOMPETENSI PELAKSANA PELAYANAN

Kompetensi pelaksana pelayanan di Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial terdiri dari:

- 1) Pimpinan
 - Kepala Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial: min. S1 sederajat, pengalaman min. 8 tahun, sesuai Keputusan Kepala BIG
 - Kepala Seksi Layanan Produk: min. S1 sederajat, pengalaman min. 4 tahun, sesuai Keputusan Kepala BIG
 - Kepala Seksi Layanan Jasa: min. S1 sederajat, pengalaman min. 4 tahun, sesuai Keputusan Kepala BIG
- 2) Layanan Konsumen
 - Petugas Layanan Informasi: min. SMA sederajat, pengalaman min. 2 tahun
 - Petugas Penerima Telepon: min. SMA sederajat, pengalaman min. 1 tahun
 - Administrator Pelayanan Email: min. D3 sederajat, pengalaman min. 2 tahun
 - Administrator Persuratan: min. SMA sederajat, pengalaman min. 1 tahun
- 3) Layanan Administrasi
 - Petugas Administrasi dan Keuangan: min. SMA sederajat, pengalaman min. 1 tahun
 - Petugas Kasir: min. SMA sederajat, pengalaman min. 1 tahun
- 4) Layanan Proses
 - Petugas Penyiapan Produk: min. SMA sederajat, pengalaman min. 3 tahun
 - Petugas Aplikasi Pelayanan: min. D3 sederajat, pengalaman min. 2 tahun
 - Petugas Teknis di unit terkait: min. D3 sederajat, pengalaman min. 2 tahun

I. JUMLAH PELAKSANA PELAYANAN

Pelaksana pelayanan di Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial terdiri dari:

- 1) Pimpinan
 - Kepala Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial: 1 orang
 - Kepala Seksi Layanan Produk: 1 orang
 - Kepala Seksi Layanan Jasa: 1 orang
- 2) Layanan Konsumen
 - Petugas Layanan Informasi: 2 orang
 - Petugas Penerima Telepon: 1 orang
 - Administrator Pelayanan Email: 1 orang
 - Administrator Persuratan: 2 orang
- 3) Layanan Administrasi
 - Petugas Administrasi dan Keuangan: 3 orang
 - Petugas Kasir: 1 orang
- 4) Layanan Proses
 - Petugas Penyiapan Produk: 5 orang
 - Petugas Aplikasi Pelayanan: 2 orang
 - Petugas Teknis di unit terkait: 8 orang

J. JAMINAN PELAYANAN

- 1) Pelayanan Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial, BIG diberikan berdasarkan prosedur pemesanan yang ketat dan tercatat sesuai dengan standar mutu yang berlaku;
- 2) Produk atau jasa IG yang diserahkan kepada konsumen sudah melalui proses pengendalian mutu yang memadai;
- 3) Pengendalian mutu dilakukan sesuai standar teknis dari setiap produk dan jasa;
- 4) Mutu layanan dapat cukup terjaga karena konsumen merupakan pengguna jasa spesifik di bidang Geospasial.

K. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

- 1) Seluruh produk dan jasa IG yang dipublikasikan telah memenuhi syarat teknis dengan keakuratan maksimal;
- 2) Seluruh pelayanan produk dan jasa IG dilaksanakan oleh SDM dengan kompetensi baik dari sisi pengetahuan, sikap, maupun keterampilan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan;
- 3) Seluruh pelayanan produk dan jasa IG dilaksanakan sesuai dengan standar nasional yang telah disepakati oleh organisasi profesi terkait;

- 4) Materi yang digunakan pada produk IG merupakan materi yang mengikuti standar mutu nasional;
- 5) Kurikulum yang digunakan pada jasa pelatihan survei dan pemetaan merupakan kurikulum yang mengikuti standar mutu nasional.

L. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN PELAYANAN

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial mempunyai beberapa sarana dan prasarana yang dapat digunakan konsumen yaitu melalui :

- Kotak Saran: yang terletak di Sentra Peta BIG, Gedung C Lantai 1
- Surat Elektronik: info@big.go.id
- Website: www.big.go.id
- Telepon: 021 -8753155
- Kuesioner Kepuasan Konsumen
- Petugas Pelayanan
- Petugas *Public Relation*

M. PENGAWASAN INTERNAL PELAYANAN

Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala BIG, Sekretaris Utama BIG, Inspektorat BIG dan Eselon II terkait. Untuk meningkatkan pengawasan terhadap kinerja Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial dilaksanakan rapat Balai Layanan yang langsung dipimpin oleh Kepala Pusat Penelitian, Promosi dan Kerja Sama setiap 1 (satu) bulan sekali

N. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- Evaluasi pelaksanaan pelayanan internal dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali
- Evaluasi pelayanan melalui media kuesioner dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali
- Indeks peta dievaluasi berdasarkan masukan dari Pusat Teknis setiap tahun