



BUPATI SANGGAU  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN DAERAH KABUPATEN SANGGAU

NOMOR 6 TAHUN 2017

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SANGGAU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan dasar setiap penduduk dan untuk membangun kepercayaan Masyarakat atas Pelayanan Publik, seluruh Penyelenggara Pelayanan Publik mempunyai kewajiban menerapkan prinsip tata kelola pelayanan yang baik;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik harus dilakukan secara terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak publik;
- c. bahwa untuk memberikan arah, landasan dan kepastian hukum kepada semua pihak serta mempertegas hak dan kewajiban Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka diperlukan pengaturan yang jelas;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SANGGAU  
dan  
BUPATI SANGGAU

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sanggau.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
4. Bupati adalah Bupati Sanggau.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
13. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada Masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal serta disajikan secara manual atau elektronik.
14. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Penyelenggara Pelayanan Publik.
15. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada Masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
16. Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasan yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.
17. Dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan, penyusunan dan pencatatan dokumen, data gambar dan suara untuk bahan Informasi publik.
18. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, selanjutnya disingkat PPID, adalah pejabat yang bertanggung jawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan Informasi pada Badan Publik di Daerah.
19. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola Pengaduan Pelayanan Publik atas pelayanan Pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
20. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga Negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan Pengaduan kepada pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.
21. *Ombudsman* adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
22. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sanggau.

BAB II  
ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Asas

Pasal 2

Pelayanan Publik diselenggarakan berdasarkan asas, yaitu:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Bagian Kedua

Ruang Lingkup

Pasal 3

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD dan swasta.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.
- (3) Ruang lingkup bidang Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah dan BUMD meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan Informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lainnya yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan urusan Pemerintah Daerah.
- (4) Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh pihak swasta adalah Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan atau APBD tetapi ketersediaannya dalam rangka pelaksanaan urusan pemerintahan Daerah yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (4) meliputi :
  - a. Pelayanan di bidang pendidikan; dan
  - b. Pelayanan di bidang kesehatan.

Pasal 4

Pelayanan barang publik meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;

- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 5

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan atau APBD;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 6

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf c meliputi:

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan sesuai dengan urusan pemerintahan Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda Masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

### BAB III

#### PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB, PENYELENGGARA, PELAKSANA DAN KERJASAMA PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu

##### Pembina dan Penanggung jawab

#### Pasal 7

- (1) Pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
  - a. melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penanggung jawab; dan
  - b. melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur.

## Pasal 8

- (1) Penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan BUMD adalah Direktur utama BUMD.
- (3) Penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan swasta adalah Pimpinan Lembaga Swasta.
- (4) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - c. melaporkan kepada Pembina mengenai penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## Bagian Kedua Penyelenggara Pasal 9

- (1) Penyelenggara meliputi:
  - a. Perangkat Daerah;
  - b. BUMD; dan
  - c. swasta.
- (2) Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), paling sedikit meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. penanganan Pengaduan Masyarakat;
  - c. pengelolaan Informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.

## Pasal 10

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik mempunyai tugas:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai Standar Pelayanan;
  - b. melakukan perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - c. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Pembina melalui Penanggung jawab.
- (2) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

## Bagian Ketiga Pelaksana Pasal 11

- (1) Pelaksana mempunyai tugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan.

- (2) Dalam melaksanakan Pelayanan Publik, Pelaksana wajib menjunjung tinggi perilaku dan etika pelayanan.

Bagian Keempat  
Kerjasama Pelayanan Publik  
Pasal 12

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar Penyelenggara.
- (2) Kerjasama antar Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
  - a. perjanjian kerjasama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada Standar Pelayanan;
  - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada Masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
  - d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui Masyarakat; dan
  - e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat Pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan Masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak Pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi Masyarakat.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Penyelenggaraan kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.



BAB IV  
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu  
Hak, Kewajiban dan Larangan Penyelenggara  
Pasal 14

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap Pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- f. mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 15

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan Pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan Pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu Masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi Penyelenggara;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak/berwenang dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

Penyelenggara dilarang:

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap Masyarakat kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan Standar Pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain yang bertentangan dengan ketentuan dan merugikan Masyarakat selaku penerima layanan;
- c. memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya; dan

- d. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Kedua  
Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana  
Pasal 17

Pelaksana berhak:

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan Standar Pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- c. memperoleh tambahan pendapatan atau remunerasi atas pemberian Pelayanan Publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur;
- d. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada Penyelenggara atau atasannya terhadap Pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;
- f. mendapatkan rehabilitasi dalam hal Pengaduan tidak terbukti.

Pasal 18

Pelaksana berkewajiban:

- a. menerima dan memproses pelayanan yang diajukan sesuai Standar Pelayanan;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- c. bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. melakukan evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Penyelenggara secara berkala;
- g. memberikan Informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- h. menanggapi dan mengelola Pengaduan Masyarakat melalui mekanisme sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- f. meminta dan menerima imbalan dalam bentuk apapun dari Masyarakat yang terkait langsung atau tidak langsung dengan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga  
Hak, Kewajiban dan Larangan Masyarakat  
Pasal 20

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- c. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan Pelayanan Publik serta sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- d. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh Informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam Pelayanan Publik;
- e. memberikan saran untuk perbaikan Pelayanan Publik;
- f. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- g. menyampaikan Pengaduan kepada Penyelenggara untuk mendapatkan penyelesaian;
- h. mendapatkan penyelesaian atas Pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku; dan
- i. mendapatkan pembelaan dan perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa Pelayanan Publik.

Pasal 21

Masyarakat berkewajiban:

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana Pelayanan Publik; dan
- c. mentaati hasil penyelesaian Pengaduan.

Pasal 22

Masyarakat dilarang:

- a. memaksa, menekan dan/atau mengancam, baik fisik maupun psikis Pelaksana Pelayanan Publik;
- b. menggunakan dokumen atau pengakuan palsu atau yang bukan haknya dalam berhubungan dengan Pelaksana Pelayanan Publik;
- c. mempengaruhi dan/atau menggunakan tipu muslihat terhadap Pelaksana Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugasnya;
- d. menggunakan media publik atas terjadinya penyimpangan terhadap pelayanan ketika Pengaduan masih dalam proses penyelesaian; dan
- e. melakukan hal-hal lain yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, melanggar kepatutan dan ketertiban umum dalam meminta pelayanan kepada Pelaksana Pelayanan Publik.

BAB V  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Standar Pelayanan  
Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sesuai dengan jenis dan karakteristik Pelayanan Publik.
- (2) Standar Pelayanan disusun dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.

- (3) Dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait.
- (4) Penyelenggara wajib menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Pengikutsertaan Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan diatur dalam Peraturan Bupati.

#### Pasal 24

Komponen Standar Pelayanan paling sedikit meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

#### Bagian Kedua Maklumat Pelayanan Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

#### Bagian Ketiga Sistem Informasi Pelayanan Publik Pasal 26

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan Informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi Pelayanan Publik.
- (2) Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua Informasi Pelayanan Publik yang berasal dari Penyelenggara pada setiap unit pelayanan.

- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem Informasi yang terdiri atas sistem Informasi elektronik atau non elektronik, paling sedikit meliputi:
  - a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. Standar Pelayanan;
  - d. Maklumat Pelayanan;
  - e. pengelolaan Pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menyediakan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

#### Pasal 27

- (1) Bupati menugaskan PPID untuk mengelola pelayanan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, PPID sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibantu oleh PPID pembantu yang berada di lingkungan Perangkat Daerah.
- (3) Pembentukan PPID sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

#### Bagian Keempat

#### Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah dan BUMD

#### Pasal 28

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (3) Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik berdasarkan laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

#### Bagian Kelima

#### Pelayanan Terpadu

#### Pasal 29

- (1) Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk

Pelayanan Publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dengan pola:

- a. terpadu satu atap;
  - b. terpadu satu pintu; dan
  - c. pelayanan secara elektronik.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keenam  
Pelayanan Khusus  
Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik bagi kelompok rentan sesuai dengan kemampuan Daerah.
- (2) Penyediaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik bagi kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Ketujuh  
Koordinasi  
Pasal 31

Bupati melakukan koordinasi dengan Penyelenggara Pelayanan Publik Badan Usaha Milik Negara dan instansi vertikal Pemerintah lainnya yang berkedudukan di Daerah dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

Bagian Kedelapan  
Biaya/Tarif Pelayanan Publik  
Pasal 32

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah ditetapkan Pemerintah Daerah dengan persetujuan DPRD sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sedangkan biaya/tarif Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh BUMD dan swasta ditetapkan oleh masing-masing Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah diatur dengan peraturan Daerah tersendiri mengenai Retribusi.
- (3) Biaya/tarif pelayanan dituangkan dalam Standar Pelayanan.
- (4) Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah dan BUMD berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (5) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil Pelayanan Publik.

- (6) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (4), dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan Pelayanan Publik.
- (7) Perubahan biaya Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh BUMD dan swasta wajib dipublikasikan kepada Masyarakat paling lambat 15 (lima belas) hari sebelum diberlakukan.

Bagian Kesembilan  
Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan  
Pasal 33

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai akuntabilitas dan integritas institusi Penyelenggara;
- i. tidak membocorkan Informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
- l. tidak memberikan Informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan Informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan Masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan Informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesepuluh  
Pengawasan  
Pasal 34

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh:
  - a. atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi; dan
  - b. pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh:
  - a. Masyarakat berupa laporan atau Pengaduan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - b. *Ombudsman*; dan
  - c. DPRD.

Bagian Kesebelas  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib melakukan survei terhadap setiap jenis penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk melakukan penilaian pendapat Masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Penyelenggara melakukan survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara berkala paling kurang 1 (satu) kali setahun.
- (3) Penyelenggara wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan metodologi survei yang digunakan.
- (4) Dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. persyaratan;
  - b. prosedur;
  - c. waktu pelayanan;
  - d. biaya/ tarif;
  - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
  - f. kompetensi Pelaksana;
  - g. perilaku Pelaksana;
  - h. Maklumat Pelayanan; dan
  - i. penanganan Pengaduan, saran dan masukan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Keduabelas  
Penilaian Kinerja  
Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan Standar Pelayanan.

Bagian Ketiga Belas  
Evaluasi  
Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi Penyelenggara secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 38

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana



secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- (2) Penyelenggara dapat memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.

## BAB VI PERAN SERTA MASYARAKAT Pasal 39

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel.
- (2) Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi penyusunan kebijakan Pelayanan Publik, penyusunan Standar Pelayanan, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemberian penghargaan.
- (3) Peran serta Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
  - a. memberikan saran dalam merumuskan Standar Pelayanan Publik;
  - b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan Masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - c. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - d. menumbuhkan ketanggapan Masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - e. memberikan saran dan/atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - f. menyampaikan Informasi dan/atau memperoleh Informasi di bidang penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## BAB VII PENGELOLAAN PENGADUAN

### Bagian Kesatu Penanganan Pengaduan Pasal 40

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana Pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam penanganan Pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti Pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas dan waktu tertentu.
- (3) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara, DPRD dan/atau *Ombudsman*.
- (4) Masyarakat yang melakukan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dijamin haknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan Pengaduan diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Kedua  
Penyelesaian Pengaduan  
Pasal 41

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa Pengaduan dari Masyarakat dengan berpedoman pada prinsip independen, transparan, nondiskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya dalam memeriksa materi Pengaduan.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan dalam hal pemeriksaan materi Pengaduan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyelesaian Pengaduan diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 42

Bupati wajib melaksanakan rekomendasi *Ombudsman* sebagai tindak lanjut Pengaduan Masyarakat.

Pasal 43

Dalam hal Penyelenggara atau Pelaksana diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, Masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara atau Pelaksana kepada pihak berwenang.

BAB VIII  
SANKSI ADMINISTRATIF  
Pasal 44

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 8 ayat (4) huruf c, Pasal 9 ayat (2), Pasal 10 ayat (1) huruf c, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 25, Pasal 28 ayat (1), ayat (2) dan ayat (5), Pasal 30, Pasal 32 ayat (3), ayat (6) dan ayat (7), Pasal 35 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 40 ayat (1) dan ayat (2) dan Pasal 41 dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. peringatan lisan;
  - b. peringatan tertulis;
  - c. penundaan kenaikan pangkat;
  - d. penurunan pangkat;
  - e. mutasi jabatan;
  - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - g. Pemberhentian sementara izin operasional; dan
  - h. Pencabutan izin operasional.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 45

Seluruh penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib menyesuaikan dengan Peraturan Daerah ini paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak

berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 46

Peraturan Bupati sebagai peraturan Pelaksana dari Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 47

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Sanggau.

Ditetapkan di Sanggau  
pada tanggal 28 Agustus 2017

BUPATI SANGGAU,

TTD

PAOLUS HADI

Diundangkan di Sanggau  
pada tanggal 28 Agustus 2017

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SANGGAU,

TTD

A.L. LEYSANDRI

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SANGGAU TAHUN 2017 NOMOR 6

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN SANGGAU, PROVINSI  
KALIMANTAN BARAT: ( 6 ) / ( 2017 )

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM



YAKQBUS, SH, MH

Pembina Tingkat I

NIP 19700223 199903 1 002

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SANGGAU  
NOMOR 6 TAHUN 2017  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi Informasi, maka Pemerintah Daerah dituntut untuk melaksanakan penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat dan mempermudah proses penyusunan serta meningkatkan kemandirian, hal tersebut juga diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 dikatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan amanat konstitusi dalam rangka meningkatkan pelayanan yang berkualitas, sederhana, mudah dan memberikan manfaat bagi Masyarakat.

Demikian dengan Kabupaten Sanggau sebagai Daerah otonom berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap penduduk melalui suatu sistem Pemerintahan Daerah yang mendukung perwujudan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar setiap penduduk atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Praktik Pelayanan Publik yang selama ini telah dilakukan di Kabupaten Sanggau perlu ditingkatkan kualitasnya agar mampu memenuhi kebutuhan Masyarakat.

Pelayanan Publik sebagai pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan harus dilakukan secara berkesinambungan dan seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas Pelayanan Publik. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah Kabupaten Sanggau berkomitmen mewujudkan Pelayanan Publik yang sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pengaturan hukum yang mendukung diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin Pelayanan Publik sesuai dengan asas umum pemerintahan serta memberi perlindungan bagi Masyarakat dari berbagai penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, di Kabupaten Sanggau sangat dibutuhkan adanya Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk mengatur dan mendukung itu semua.

Adapun maksud dan tujuan pembentukan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Sanggau pada hakikatnya adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemenuhan hak Masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2  
Cukup jelas.

Pasal 3  
Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh: penyediaan infrastruktur transportasi yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik (*public service obligation*), sebagai contoh: air bersih hasil pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Huruf c

Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. kebijakan menugaskan PT (Persero) Pertamina dalam menyalurkan bahan bakar minyak jenis premium dengan harga yang sama untuk eceran di seluruh Indonesia;
2. kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi;
3. kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam industri);
4. kebijakan menjamin harga jual gabah di tingkat petani melalui penetapan harga pembelian gabah yang dibeli oleh Perum Badan Usaha Logistik;
5. kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok, pengelolaan cadangan dan distribusi pangan kepada golongan Masyarakat tertentu.

Pasal 5

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi), dan pelayanan pasar.

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang

dihasilkan oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik (*public service obligation*), sebagai contoh, jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Huruf c

Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. jasa pelayanan kesehatan bagi Masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta;
2. jasa penyelenggaraan pendidikan oleh pihak swasta harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan pendidikan nasional;
3. jasa pelayanan angkutan bus antarkota atau dalam kota, rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah;
4. jasa pelayanan angkutan udara kelas ekonomi, tarif batas atasnya ditetapkan oleh pemerintah;
5. jasa pendirian panti sosial; dan
6. jasa pelayanan keamanan.

Pasal 6

Huruf a

Tindakan administratif Pemerintah Daerah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Huruf b

Tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah, antara lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Laporan dapat disampaikan secara berkala paling lama 1 (satu) tahun sekali dan/atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9  
Cukup jelas.

Pasal 10  
Cukup jelas.

Pasal 11  
Cukup jelas.

Pasal 12  
Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain, serta standar operasional prosedur (SOP).

Pendukung pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

Ayat (3)  
Dalam keadaan darurat pemberi bantuan dapat mengeluarkan surat penugasan kepada pihak terkait untuk melaksanakan pemberian bantuan.

Ayat (4)  
Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13  
Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, SIM, paspor, sertifikat tanah, dan pelayanan perizinan lain. Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh Penyelenggara pelayanan. Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator Pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi Penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir dan air minum yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a  
Cukup jelas.

Huruf b  
Materi perjanjian kerjasama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh Masyarakat, misalnya apa yang

dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerja sama dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dari Maklumat Pelayanan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat (*short message service (sms)*), dan laman (*website*).

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Kemampuan Penyelenggara berupa dukungan pendanaan,



Pelaksana, sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan.

Ayat (3)

Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Keberagaman berupa pengikutsertaan Masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh Masyarakat, akademisi, dunia usaha dan lembaga swadaya Masyarakat.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 24

Huruf a

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

Huruf b

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Huruf c

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk Pengaduan.

Huruf d

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf e

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan Masyarakat.

Huruf f

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Huruf g

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Huruf h

Kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Huruf i

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung Pelaksana.

Huruf j

Tata cara pelaksanaan penanganan Pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf k  
Tersedianya Pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Huruf l  
Cukup jelas.

Huruf m  
Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

Huruf n  
Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pasal 25  
Cukup jelas.

Pasal 26  
Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Sistem Informasi elektronik merupakan penerapan teknologi Informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan, dan/atau menyebarkan Informasi tentang Pelayanan Publik secara elektronik.

Huruf a  
Profil Penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran pelaksanaan, alamat Pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email).

Huruf b  
Profil Pelaksana yang bertanggung jawab, Pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat Pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email).

Huruf c  
Standar Pelayanan berisi Informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi Standar Pelayanan tersebut.

Huruf d  
Cukup Jelas.

Huruf e  
Pengelolaan Pengaduan merupakan proses penanganan Pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian Pengaduan.

Huruf f  
Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas

permintaan Penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Pasal 27  
Cukup jelas.

Pasal 28

Ayat (1)  
Dalam melakukan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan, Penyelenggara melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta inventarisasi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap, dan akurat.

Ayat (2)  
Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat yang bertanggung jawab memberikan laporan kepada Penyelenggara.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Ayat (5)  
Cukup jelas.

Pasal 29

Ayat (1)  
Huruf a  
Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

Huruf b  
Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Huruf c  
Pola pelayanan dengan sistem pelayanan terpadu yang memadukan pelayanan secara elektronik.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)  
Kelompok rentan antara lain adalah penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial. Pelayanan khusus kepada kelompok rentan diberikan tanpa tambahan biaya.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Pasal 31  
Cukup jelas.

Pasal 32  
Cukup jelas.

Pasal 33  
Cukup jelas.

Pasal 34  
Cukup jelas.

Pasal 35  
Cukup jelas.

Pasal 36  
Ayat (1)  
Berkala adalah secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.

Ayat (2)  
Indikator kinerja merupakan ukuran atau alat penunjuk yang digunakan untuk menilai kinerja.

Pasal 37  
Cukup jelas.

Pasal 38  
Cukup jelas.

Pasal 39  
Cukup jelas.

Pasal 40  
Ayat (1)  
Sarana Pengaduan, antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (email), dan kotak Pengaduan. Penanganan Pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian Pengaduan.

Ayat (2)  
Menindaklanjuti merupakan penyelesaian Pengaduan sampai tuntas, termasuk kejelasan hasil, seperti sanksi kepada Pelaksana, perubahan pengaturan, dan penerbitan dokumen yang diminta Pengadu.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Ayat (5)  
Cukup jelas.

Pasal 41  
Cukup jelas.

Pasal 42  
Cukup jelas.

Pasal 43  
Cukup jelas.

Pasal 44  
Cukup jelas.

Pasal 45  
Cukup jelas.

Pasal 46  
Cukup jelas.

Pasal 47  
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SANGGAU NOMOR 6.