



SALINAN

BUPATI SAMBAS

PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS

NOMOR 4 TAHUN 2020

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SAMBAS,

- Menimbang :
- a. bahwa penyelenggara pelayanan publik diarahkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat;
 - b. bahwa dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Sambas dituntut untuk melakukan perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Sambas, diperlukan norma hukum yang menjadi dasar pengaturan yang jelas;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan

- Mengubah 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 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
 5. 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);
 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 7. 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 diubah beberapa kali 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);
 8. 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);
 9. 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);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SAMBAS

dan

BUPATI SAMBAS

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sambas.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten Sambas.
3. Bupati adalah Bupati Sambas.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten Sambas.
6. 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.

7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, badan usaha milik daerah, dan lembaga lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah serta badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan undang-undang yang bertujuan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
14. Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
15. Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Inovasi adalah semua bentuk penemuan baru atau terobosan atau pembaharuan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik dalam bentuk gagasan, ide kreatif, metode, dan/atau alat baik yang bersifat orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
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 penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format secara elektronik ataupun non elektronik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.
17. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi 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 elektronik ataupun non elektronik.

18. Dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan, penyusunan dan pencatatan dokumen, data, gambar dan suara untuk bahan informasi publik.
19. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi dan pelayanan informasi di lingkungan Pemerintah Daerah.
20. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
21. Pengelola Pengaduan yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang dan ditugaskan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik.
22. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
23. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
24. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan publik.
25. 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.

BAB II ASAS DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- 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;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan; dan
- m. keselamatan dan keamanan.

Pasal 3

Ruang lingkup Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

Pasal 4

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk ataupun jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - 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 anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah 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 dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 5

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk ataupun jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - 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 anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah 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 dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda; 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.

Pasal 7

- (1) Tindakan administratif pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan.
- (2) Dokumen berupa perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan keputusan administrasi pemerintahan.
- (3) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.
- (4) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf b diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen nonperizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III PEMBINA DAN PENANGGUNGJAWAB

Pasal 9

- (1) Bupati selaku Pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Tugas Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. melakukan pembinaan;
 - b. pengawasan; dan
 - c. evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggung jawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkewajiban melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur Kalimantan Barat.

Pasal 10

- (1) Penanggungjawab Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Sambas atau pejabat lain yang ditunjuk oleh Pembina.
- (2) Tugas penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap Perangkat Daerah;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah.

BAB IV ORGANISASI PENYELENGGARA

Pasal 11

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.

BAB V KERJA SAMA PENYELENGGARA

Pasal 12

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama antar Penyelenggara dalam kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (2) 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.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:

- a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, 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 berkewajiban mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms), pos-el (*e-mail*), laman (*website*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berbadan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
 - (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.

BAB VI HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA

Pasal 14

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan penuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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 pelayanan publik;
- k. melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana;
- l. melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil;
- m. memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja;
- n. memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara;
- o. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- p. 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.

BAB VII HAK, KEWAJIBAN, PERILAKU DAN LARANGAN PELAKSANA

Pasal 16

Pelaksana berhak:

- a. mendapatkan peningkatan dan pengembangan kapasitas dalam rangka peningkatan kinerja berupa pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis, seminar, lokakarya, kursus, pemagangan dan kegiatan lain yang sejenis;
- b. mendapatkan perlakuan yang adil dan tidak diskriminasi dalam proses seleksi dan promosi jabatan Pelaksana;
- c. mendapatkan penghargaan terhadap prestasi kerja yang diraih sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan penuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. 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 perundangundangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 18

Pelaksana harus berperilaku:

- 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-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, prasarana dan/atau 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.

Pasal 19

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah;
- 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 kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VIII
HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

Pasal 20

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Ombudsman;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 21

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB IX
PENYUSUNAN, PENETAPAN, MAKLUMAT DAN
PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu
Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 22

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun rancangan Standar Pelayanan.
- (2) Penyelenggara dalam menyusun rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkewajiban mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

- (3) Penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan melampirkan daftar hadir dan tanda tangan peserta rapat/kegiatan.
- (5) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat komponen:
 - 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.

Pasal 23

- (1) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) terdiri dari wakil:
 - a. pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
 - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (2) Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beserta jumlahnya ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di sektor/bidang pelayanan yang bersangkutan.

Pasal 24

- (1) Penyelenggara dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 meliputi:
 - a. identifikasi persyaratan;
 - b. identifikasi prosedur;
 - c. identifikasi waktu;
 - d. identifikasi biaya atau tarif;
 - e. identifikasi produk pelayanan; dan
 - f. pengelolaan pengaduan.

- (2) Teknik penyusunan rancangan Standar Pelayanan dilaksanakan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 25

- (1) Standar Pelayanan yang telah disusun harus mendapatkan kesepakatan antara Penyelenggara dengan pengguna layanan atau masyarakat.
- (2) Penyelenggara menetapkan Standar Pelayanan yang telah disepakati sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme dan tata cara Penyusunan Standar Pelayanan diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga
Penetapan Maklumat Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat pernyataan yang meliputi:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban;
 - c. pernyataan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
 - d. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan melalui media yang mudah diakses masyarakat.

Bagian Keempat
Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 27

- (1) Penyelenggara berkewajiban menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diintegrasikan ke dalam:
 - a. perencanaan program;
 - b. penganggaran;
 - c. pelaksanaan; dan
 - d. pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Proses Penerapan Standar Pelayanan meliputi:
 - a. internalisasi; dan
 - b. sosialisasi.

BAB X PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 28

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan pemantauan dan evaluasi pada Perangkat Daerah selaku Organisasi Penyelenggara secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi, Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.

Pasal 29

Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dapat dilakukan dengan cara:

- a. analisis dokumen;
- b. survei kepuasan masyarakat;
- c. wawancara; atau
- d. observasi.

BAB XI PELAYANAN KHUSUS

Pasal 30

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus berupa penyediaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Anggota masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kelompok rentan yang meliputi kategori:
 - a. disabilitas;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil;
 - d. anak-anak;
 - e. korban bencana alam dan/atau sosial; dan
 - f. masyarakat berkebutuhan khusus lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan tanpa biaya.
- (4) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus hanya diperuntukan dan digunakan oleh orang yang berhak sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

BAB XII SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 31

Untuk memberikan kemudahan dan percepatan Pelayanan Publik, Penyelenggara dapat menyelenggarakan Sistem Pelayanan Terpadu.

Pasal 32

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 diselenggarakan dengan tujuan:

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- c. memperpendek proses pelayanan;
- d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pasal 33

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;
- c. koordinasi;
- d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
- e. akuntabilitas; dan
- f. aksesibilitas.

Pasal 34

- (1) Sistem Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun secara virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Sistem Pelayanan Terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui:
 - a. sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau
 - b. sistem pelayanan terpadu satu atap.
- (3) Sistem Pelayanan Terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 35

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam

satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan bidang penanaman modal.

Pasal 36

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf a dan Pasal 35 dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari Bupati kepada kepala Perangkat Daerah atau pimpinan korporasi kepada pimpinan satuan kerja.
- (2) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bupati atau keputusan pimpinan korporasi sesuai kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan dan menerbitkan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan sesuai Standar Pelayanan;
 - c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan atas nama pemberi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 37

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf a, Pasal 35, dan Pasal 36, wajib melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah terkait, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyampaikan laporan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Sambas atau pimpinan korporasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Pasal 38

Sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa Organisasi Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama dan terintegrasi pada satu tempat dimulai dari

tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

Pasal 39

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf b dan Pasal 38 dilaksanakan berdasarkan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara.
- (2) Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai wewenang:
 - a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan;
 - c. persetujuan permohonan pelayanan yang telah memenuhi Standar Pelayanan;
 - d. pengajuan penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan kepada kepala Perangkat Daerah atau pimpinan satuan kerja sesuai Standar Pelayanan atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. penyampaian produk pelayanan berupa perizinan dan/atau nonperizinan kepada pemohon; dan
 - f. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

- (1) Untuk kelancaran Sistem Pelayanan Terpadu dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31, Penyelenggara dapat menyampaikan usulan untuk penyediaan atau pengadaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pendukung kepada Pemerintah Daerah dan DPRD.
- (2) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa Mal Pelayanan Publik yang memadai dan terintegrasi.

BAB XIII INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 41

- (1) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara dan Pelaksana dapat membangun dan mengembangkan Inovasi.
- (2) Dalam membangun dan mengembangkan Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dan Pelaksana dapat melibatkan masyarakat dan/atau pihak terkait lainnya yang kompeten.

Pasal 42

- (1) Inovasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 bertujuan untuk meningkatkan kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Untuk mencapai tujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sasaran Inovasi diarahkan untuk mempercepat terwujudnya peningkatan kualitas kinerja Pelayanan Publik melalui pengembangan Inovasi yang dilakukan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan.

Pasal 43

Inovasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 diselenggarakan berdasarkan prinsip:

- a. peningkatan efisiensi;
- b. perbaikan efektifitas;
- c. perbaikan kualitas pelayanan;
- d. tidak menimbulkan konflik kepentingan;
- e. berorientasi pada kepentingan umum;
- f. dilakukan secara terbuka;
- g. memenuhi nilai-nilai kepatutan dan kearifan lokal serta dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan sendiri melainkan untuk perbaikan Pelayanan Publik.

Pasal 44

Kriteria Inovasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 meliputi:

- a. mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari Inovasi;
- b. memberi manfaat bagi Daerah dan/atau masyarakat;
- c. tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- d. dapat direplikasi.

BAB XIV PENGELOLAAN INFORMASI

Pasal 45

- (1) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan Informasi kepada masyarakat melalui berbagai media dan tempat yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat membangun dan mengembangkan Sistem Informasi dan Dokumentasi secara elektronik dan non elektronik yang terintegrasi.
- (3) Sistem Informasi dan Dokumentasi secara elektronik dan non elektronik yang terintegrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat informasi pelayanan publik, paling sedikit meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;

- d. maklumat pelayan;
- e. pengelolaan pengaduan; dan
- f. penilaian kinerja.

Pasal 46

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

BAB XVI PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Kewajiban dan Larangan Bagi Penyelenggara dan Pengelola

Pasal 47

Dalam pengelolaan pengaduan, Penyelenggara wajib:

- a. menugaskan pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan;
- b. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
- c. mensosialisasikan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- d. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
- e. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada Penyelenggara lain yang berwenang;
- f. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
- g. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan; dan
- h. melakukan pembinaan terhadap Pengelola.

Pasal 48

Dalam pengelolaan pengaduan, Pengelola wajib:

- a. memberikan pelayanan dengan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
- b. memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya;
- c. menjamin kerahasiaan identitas Pengadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan penjelasan secara transparan mengenai perkembangan proses pengaduan yang ditangani;
- e. mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan; dan
- f. memperhatikan kelompok rentan dan masyarakat berkebutuhan khusus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 49

Dalam pengelolaan pengaduan, Penyelenggara dan Pengelola dilarang:

- a. menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu; dan
- b. menerima biaya dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.

Bagian Kedua Pengaduan

Pasal 50

- (1) Masyarakat atau Pengadu berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf g dan huruf h, kepada Pemerintah Daerah, DPRD, dan/atau Ombudsman.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pasal 51

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

Pasal 52

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 dan Pasal 51 dapat dilakukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak Pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan dapat disampaikan secara lisan atau secara tertulis.
- (4) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (5) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (4).

Pasal 53

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (4) disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal Pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari Penyelenggara dan/atau Pengelola untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dan/atau Pengelola wajib memberikannya.

Bagian Ketiga Sarana Pengaduan

Pasal 54

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk penyampaian pengaduan dan pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. kotak pengaduan;
 - b. alamat kantor untuk penyampaian surat secara tertulis;
 - c. nomor telepon untuk pesan layanan singkat (*short message service* (sms));
 - d. pos-el (*email*);
 - e. laman (*website*); dan
 - f. aplikasi sistem pengelolaan pengaduan secara elektronik, termasuk melalui berbagai media sosial yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) perlu memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau masyarakat berkebutuhan khusus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Dalam hal penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan penggunaannya, Penyelenggara wajib menyampaikan informasi secara luas.
- (5) Dalam hal penyampaian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4), diupayakan mudah diakses secara luas dan mudah dipahami oleh masyarakat terutama penerima pelayanan.

Bagian Keempat Prosedur dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan

Pasal 55

- (1) Prosedur dan tata cara pengelolaan pengaduan meliputi:
 - a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada Pengadu;
 - b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi;

- c. penyaluran yaitu meneruskan pengaduan kepada Penyelenggara lain yang berwenang dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya; dan
 - d. penyelesaian, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada Pengelola dan/atau Penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada Pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.
- (2) Prosedur dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperhatikan kelompok rentan atau masyarakat berkebutuhan khusus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (3) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan prosedur dan tata cara pengelolaan pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 56

- (1) Dalam hal pengelolaan pengaduan, Penyelenggara atau Pengelola wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pengelola yang menerima kelengkapan dokumen pengaduan.
- (3) Penyelenggara atau Pengelola wajib menanggapi pengaduan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak pengaduan diterima.
- (4) Dalam hal kelengkapan dokumen pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Pengadu dapat melengkapi dokumen pengaduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara atau Ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh Penyelenggara atau Pengelola.
- (5) Dalam hal kelengkapan dokumen pengaduan tidak dapat dilengkapi oleh Pengadu dalam kurun waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Bagian Kelima Penyelesaian Pengaduan

Pasal 57

- (1) Penyelesaian setiap pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Penyelesaian setiap pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelengkapan dokumen pengaduan dinyatakan lengkap.

Pasal 58

- (1) Penyelenggara atau Pengelola berkewajiban memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dari Pengadu.

- (2) Proses pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan sebagai dasar untuk memberikan tanggapan.
- (3) Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya.
- (4) Dalam hal Pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan Pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (5) Dalam hal Pengadu menuntut ganti rugi, pihak Pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pasal 59

- (1) Dalam hal melakukan pemeriksaan materi pengaduan, Penyelenggara berkewajiban menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 60

Penyelesaian pengaduan dan tindakan korektif harus terbuka bagi masyarakat dan dapat di melalui Sistem Informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam Perlindungan Pengaduan

Pasal 61

- (1) Dalam hal Pengadu meminta perlindungan atau dalam keadaan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Penyelenggara dapat memberikan perlindungan kepada Pengadu selama proses pengelolaan pengaduan.
- (2) Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa jaminan kerahasiaan identitas Pengadu.

Pasal 62

Penyelenggara atau atasan dari pihak yang diadukan wajib memperlakukan pihak yang diadukan sebagai pihak yang tidak bersalah sampai proses pembuktian selesai.

Bagian Ketujuh Pelaporan, Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 63

- (1) Pengelola wajib menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan kepada Penyelenggara secara berkala.

- (2) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. substansi materi pengaduan;
 - b. waktu penerimaan dokumen pengaduan;
 - c. status penyelesaian pengaduan;
 - d. hasil pengelolaan pengaduan; dan
 - e. tanggapan pengadu.

Pasal 64

- (1) Penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala sekurang-kurangnya jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan, dan penyelesaian terhadap pengaduan.
- (2) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditindaklanjuti oleh Penyelenggara untuk perbaikan dan peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB XVI PENGELOLAAN SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS PELAYANAN PUBLIK

Pasal 65

- (1) Pelaksana berkewajiban memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (2) Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dan pelaksana atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penyelenggara melakukan pengadaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan berdasarkan analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

Pasal 66

Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban 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.

Pasal 67

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik berkewajiban mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Kegiatan Pelayanan Publik tidak boleh dihentikan dalam hal adanya perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai.
- (4) Pengumuman sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan memasang tanda yang memuat:
 - a. nama kegiatan;
 - b. nama dan alamat penanggung jawab;
 - c. waktu kegiatan; dan
 - d. alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service/sms*), pos-el (*email*), laman (*website*), dan kotak pengaduan.
- (5) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

BAB XVII BIAYA/TARIF PELAYANAN PUBLIK

Pasal 68

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif Pelayanan Publik selain yang diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 69

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XIX
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 70

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan Pelayanan Publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XX
PENGAWASAN

Pasal 71

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD; dan
 - c. pengawasan oleh Ombudsman.

BAB XXII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 72

Pada saat Peraturan Daerah ini berlaku, semua peraturan atau ketentuan mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah harus disesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini paling lambat 1 (satu) tahun.

BAB XXIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 73

Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 74

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Sambas.

Ditetapkan di Sambas
pada tanggal 30 November 2020

Pjs. BUPATI SAMBAS,

TTD

SYARIF KAMARUZAMAN

Diundangkan di Sambas
pada tanggal 30 November 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SAMBAS,

TTD

FERY MADAGASKAR

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS TAHUN 2020 NOMOR 4

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



MARJUNI, SH
Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19680612 199710 1 001

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS
PROVINSI KALIMANTAN BARAT : 4/2020

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS
NOMOR 4 TAHUN 2020
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan amanat Konstitusi untuk bisa meningkatkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, sederhana, mudah dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Sebagai wujud implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Sambas memberikan aturan sebagai norma hukum berupa Peraturan Daerah yang berorientasi pada kepentingan publik yang akan memberikan payung hukum terhadap setiap aktifitas pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut disebabkan karena ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sangat diperlukan masyarakat untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan perwujudan pelaksanaan pelayanan bagi setiap masyarakat yang berupa pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan sumber daya aparatur sebagai aset utama dalam pelaksanaan pembangunan daerah.

Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih, maka pemerintah daerah dituntut untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik dengan sarana penunjang pelayanan yang memadai, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempermudah proses penyusunan, serta meningkatkan kemandirian unit pelayanan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan badan hukum dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Huruf a

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, dan status ekonomi.

Huruf d

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Huruf m

Penerima pelayanan berhak mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program, kegiatan, dan tugas instansi tersebut.

Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi negara adalah 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 pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok, pengelolaan cadangan dan distribusi pangan kepada golongan masyarakat tertentu; dan
4. kebijakan pengadaan tabung gas 3 kg (tiga kilo gram) untuk kelompok masyarakat tertentu dalam rangka konversi minyak tanah ke gas.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh:

1. pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas);
2. pelayanan Pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi);
3. pelayanan peradilan; dan
4. pelayanan pasar.

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi negara adalah 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 kurang mampu 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 pendirian panti sosial; dan
5. jasa pelayanan keamanan.

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Tindakan administratif pemerintah 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 non pemerintah 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

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan pelayanan perizinan tertentu.

Pihak lain adalah pihak di luar penyelenggara yang diberikan Sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan.

Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberikan hak untuk menjalankan fungsi penyelenggara, seperti pengelolaan parkir dan air minum yang diserahkan kepada pihak swasta.

Huruf a
Cukup jelas.

Huruf b
Materi perjanjian kerja sama 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 dalam penyampaian informasinya 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)), pos-el (*e-mail*), dan laman (*website*).

Huruf e
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Yang dimaksud “tidak menambah beban bagi masyarakat” adalah tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit-belit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Ayat (4)
Yang dimaksud “kerja sama tertentu dengan pihak lain” adalah kerja sama yang tidak melalui prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b, bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

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
Cukup jelas.

Pasal 24
Ayat (1)
Huruf a

Yang dimaksud dengan “identifikasi persyaratan” adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan administrasi maupun persyaratan teknis.

Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “identifikasi prosedur” adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan/masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “identifikasi waktu” adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “identifikasi biaya atau tarif” adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “identifikasi produk pelayanan” adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan.

Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi produk dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “pengelolaan pengaduan” adalah bahwa penyelenggara membuat mekanisme dalam pengelolaan pengaduan seperti antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, telepon, pesan layanan singkat (*short message service/sms*), pos-el (*e-mail*), portal pengaduan dalam laman (*website*), dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah pengelolaan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 25
Cukup jelas.

Pasal 26
Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Yang dimaksud dengan “Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan” adalah bahwa maklumat pelayanan yang telah ditetapkan diumumkan melalui media elektronik maupun non elektronik yang mudah diakses oleh masyarakat.

Pasal 27
Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Huruf a
Yang dimaksud dengan “internalisasi” adalah suatu proses yang diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan.

Huruf b
Yang dimaksud dengan “sosialisasi” adalah suatu proses yang perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satuan kerja penyelenggara pelayanan, termasuk kepada masyarakat dan penerima pelayanan serta pemangku kepentingan lainnya (*stakeholders*).

Pasal 28
Ayat (1)
Yang dimaksud dengan “pemantauan” adalah penilaian apakah standar pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Yang dimaksud dengan “evaluasi” adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh,

serta hasil dari survei kepuasan masyarakat baik secara berkala dan berkelanjutan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 29

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “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.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Huruf a

Yang dimaksud dengan prinsip “keterpaduan” adalah pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.

Huruf b

Yang dimaksud dengan prinsip “ekonomis” adalah tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi masyarakat.

Huruf c

Yang dimaksud dengan prinsip “koordinasi” adalah jenis-jenis pelayanan yang dipadukan sehingga tidak berjalan sendiri-sendiri tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Huruf d

Yang dimaksud dengan prinsip “pendelegasian atau pelimpahan wewenang” adalah penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang ataupun penugasan dari instansi induk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan prinsip “akuntabilitas” adalah pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan prinsip “aksesibilitas” adalah masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan.

Pasal 34

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan” adalah mekanisme pengelolaan pelayanan dilakukan dalam satu sistem kontrol atau dalam satu kesatuan sistem pengendalian manajemen terhadap berbagai jenis pelayanan yang diintegrasikan agar memenuhi tujuan dan prinsip pelayanan terpadu.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “memadukan pelayanan secara elektronik” adalah sistem pelayanan yang dilakukan dari berbagai unit kerja terkait yang berlokasi di berbagai tempat dimana secara keseluruhan dapat terhubung melalui sistem teknologi informasi dan komunikasi.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Yang dimaksud dengan “pelayanan terpadu satu atap” adalah pelayanan yang diselenggarakan di dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu serta tidak harus disertai dengan pendelegasian atau pelimpahan wewenang tetapi dengan penugasan.

Pasal 39
Cukup jelas.

Pasal 40
Cukup jelas.

Pasal 41
Cukup jelas.

Pasal 42
Cukup jelas.

Pasal 43

Huruf a

Yang dimaksud dengan prinsip “peningkatan efisiensi” adalah bahwa inovasi yang dilakukan harus seminimal mungkin menggunakan sumber daya dalam proses pelaksanaan inovasi.

Huruf b

Yang dimaksud dengan prinsip “perbaikan efektivitas” adalah tolok ukur tercapainya tujuan inovasi sesuai target.

Huruf c

Yang dimaksud dengan prinsip “perbaikan kualitas pelayanan” adalah bahwa inovasi harus dapat memenuhi harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau.

Huruf d

Yang dimaksud dengan prinsip “tidak menimbulkan konflik kepentingan” adalah bahwa inisiator tidak memiliki kepentingan pribadi untuk menguntungkan diri sendiri dan/atau orang lain.

Huruf e

Yang dimaksud dengan prinsip “berorientasi pada kepentingan umum” adalah inovasi diarahkan untuk kepentingan bangsa dan negara, kepentingan bersama rakyat dengan memperhatikan asas pembangunan nasional serta tidak diskriminatif terhadap suku, ras, agama dan kepercayaan, golongan, gender, status sosial, dan status ekonomi.

Huruf f

Yang dimaksud dengan prinsip “dilakukan secara terbuka” adalah bahwa inovasi yang dilaksanakan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan prinsip “memenuhi nilai-nilai kepatutan dan kearifan lokal serta dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan sendiri melainkan untuk perbaikan pelayanan publik” adalah bahwa hasil inovasi dapat diukur dan dibuktikan manfaatnya bagi masyarakat.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Dalam hal penyelenggara dapat membuktikan bahwa materi aduan tidak benar atau perbuatan penyelenggara tidak salah atau tidak melanggar ketentuan, pengadu dapat diberi dokumen pembuktian.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Ayat (5)
Dalam hal pengadu tidak dapat melengkapi materi aduan dalam batas waktu yang telah ditentukan, pengaduan dinyatakan batal.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Cukup jelas.

Pasal 63

Cukup jelas.

Pasal 64

Cukup jelas.

Pasal 65

Ayat (1)
Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat/pegawai yang bertanggung jawab memberikan laporan kepada penyelenggara.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Pasal 66

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.

Pasal 67

Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Ayat (5)
Ketentuan ini tidak berlaku dalam keadaan kuasa kahar (*force majeure*), misalnya kerusuhan massa, huru-hara politik, perang, bencana alam, dan kendala lapangan yang tidak dapat diatasi.

Pasal 68

Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Pelayanan publik yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang biaya/tarif pelayanannya dibebankan kepada negara, antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan akta kelahiran.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Pasal 69

Cukup jelas.

Pasal 70

Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Yang dimaksud dengan “masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik” adalah lembaga yang dibentuk pada tingkat nasional atau daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Pasal 71
Cukup jelas.

Pasal 72
Cukup jelas.

Pasal 73
Cukup jelas.

Pasal 74
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS NOMOR 57.