



BUPATI SANGGAU  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI SANGGAU  
NOMOR 18 TAHUN 2016

TENTANG

PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SANGGAU,

Menimbang

- : a. bahwa Pemerintah Kabupaten Sanggau sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan publik yang berkualitas secara transparan dan akuntabel sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis;
- b. bahwa pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan perlindungan atas hak-hak publik, perlu diatur hak dan kewajiban penyelenggara layanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Pelayanan Publik di

Mengingat

- : Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau;
1. 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);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
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 Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2010;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;



13. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 18 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sanggau;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 19 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Sanggau;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 20 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Sanggau sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2013;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Sanggau sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 22 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Sanggau;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sanggau;
19. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 24 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Badan Pelaksana Penyuluh Pertanian, Perikanan dan Kehutanan Kabupaten Sanggau;
20. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 2 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Dewan Pengurus Korps Pegawai Republik Indonesia Kabupaten Sanggau;
21. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 7 Tahun 2011 tentang Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sanggau;
22. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 8 Tahun 2011 tentang Badan Pengelola Perbatasan Kabupaten Sanggau;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU



## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
2. Bupati adalah Bupati Sanggau.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Sanggau.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau.
6. Unit Kerja adalah unit kerja dari level tertinggi sampai level terendah pada SKPD yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala SKPD.
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 Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau.
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 tolak 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. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.
13. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.
14. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
15. Janji pelayanan adalah komitmen tertulis penyelenggara dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.



16. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan pelayanan sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.
17. 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.
18. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang ditentukan.

## 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; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### Pasal 3

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan administratif.
- (2) Pelayanan barang publik meliputi penyediaan dan pemeliharaan fasilitas dan utilitas Kabupaten Sanggau.
- (3) Pelayanan jasa publik meliputi penyediaan semua pelayanan jasa sesuai dengan urusan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.
- (4) Pelayanan administratif meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan.

## BAB III PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB, PENYELENGGARA DAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

### Bagian Kesatu Pembina dan Penanggungjawab

### Pasal 4

- (1) Pembina Pelayanan Publik adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggungjawab.

### Pasal 5

- (1) Penanggungjawab Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :

- a. mengkoordinasikan kelancaran pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap SKPD;
- b. melakukan evaluasi pelayanan publik; dan
- c. melaporkan kepada pembina tentang pelaksanaan pelayanan publik diseluruh SKPD.

## Bagian Kedua Penyelenggara

### Pasal 6

- (1) Penyelenggara pelayanan publik adalah SKPD.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (3) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
  - a. melaksanakan kebijakan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya; dan
  - b. mengkoordinasikan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap unit kerja.

### Pasal 7

Penyelenggara dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara lain atau dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efesiensi dan efektifitas pelayanan publik dan wajib diumumkan kepada masyarakat.

## Bagian Ketiga Pelaksana

### Pasal 8

- (1) Pelaksana mempunyai tugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana dalam melaksanakan pelayanan publik harus menjunjung tinggi perilaku dan etika pelayanan.

## BAB IV KEWAJIBAN, HAK DAN LARANGAN

### Bagian Kesatu Kewajiban dan Hak Penyelenggara

#### Pasal 9

- (1) 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 sesuai dengan kewenangan;
  - e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - g. menginformasikan standar pelayanan kepada Masyarakat;
  - h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
  - j. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
  - k. bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara Pelayanan Publik;



- l. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
  - m. 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 peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelanggaran terhadap kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi administrasi berupa teguran tertulis.
  - (3) Penyelenggara yang telah dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut dan tetap tidak melakukan kewajibannya, dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 10

Penyelenggara memiliki hak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kemampuan keuangan daerah;
- 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.

#### Bagian Kedua Kewajiban, Hak dan Larangan Pelaksana

#### Pasal 11

(1) Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
  - b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan 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 perundang-undangan;
  - d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.
- (2) Pelanggaran terhadap kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi administrasi berupa teguran tertulis.
  - (3) Pelaksana yang telah dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut dan tetap tidak melakukan kewajibannya, dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 12

Pelaksana memiliki hak:

- a. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
- b. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. melakukan konsultasi dengan pimpinan penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.



## Pasal 13

### (1) Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah 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 staf tanpa persetujuan Penyelenggara;
  - d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
  - e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - f. meminta dan menerima imbalan dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan.
- (2) Pelanggaran terhadap larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi administrasi berupa teguran tertulis.
- (3) Pelaksana yang telah dikenakan sanksi teguran tertulis sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut dan tetap melakukan larangan tersebut, dikenakan sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan.

## Bagian Ketiga Kewajiban, Hak dan Larangan Masyarakat

## Pasal 14

Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik berkewajiban :

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana persyaratan dalam standar pelayanan; dan
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik.

## Pasal 15

Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik mempunyai hak :

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara untuk mendapatkan penyelesaian;
- d. mendapat tanggapan terhadap pengajuan yang diajukan;
- e. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan publik;
- f. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik;
- g. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik; dan
- h. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah.

## Pasal 16

Masyarakat dilarang memberikan data/keterangan dan informasi yang tidak benar.

## BAB V PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK

### Bagian Kesatu Penyelenggaraan Pelayanan Publik

## Pasal 17

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelola pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;



- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi.

## Bagian Kedua Standar Pelayanan Publik

### Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun standar pelayanan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan pimpinan penyelenggara dan harus diumumkan secara luas kepada masyarakat.
- (4) Setiap penyelenggara harus berpedoman pada standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Format penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### Pasal 19

Komponen standar pelayanan meliputi :

- a. dasar hukum, yaitu adanya peraturan yang menjadi dasar diselenggarakannya pelayanan publik oleh penyelenggara;
- b. persyaratan yaitu adanya kejelasan baik persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu adanya kejelasan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk tata cara pengaduan yang kesemuanya dibakukan dan dipublikasikan secara luas oleh penyelenggara;
- d. jangka waktu penyelesaian, yaitu adanya kejelasan mengenai waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan dari setiap pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara;
- e. biaya/tarif dan rinciannya, yaitu adanya kejelasan mengenai besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan termasuk keringanan biaya bagi masyarakat tidak mampu, yang kesemuanya dipublikasikan secara luas;
- f. produk pelayanan, yaitu adanya kejelasan mengenai hasil layanan yang diterima dan diberikan kepada masyarakat;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu adanya fasilitas yang cukup dan memadai dalam rangka penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan termasuk fasilitas bagi kelompok masyarakat yang mendapatkan perlakuan khusus karena keterbatasan fisik dan mental;
- h. kompetensi pelaksana, yaitu adanya jaminan mengenai kemampuan pelaksana dalam hal pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman yang sesuai dengan bidang tugasnya;
- i. pengawasan internal, yaitu adanya mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja penyelenggara atau atasan langsung penyelenggara;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu adanya kejelasan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan beserta tindak lanjutnya yang dipublikasikan secara luas;
- k. jumlah pelaksana, yaitu adanya ketersediaan pelaksana yang disesuaikan dengan beban kerja masing-masing;



- l. jaminan pelayanan, yaitu adanya jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu adanya komitmen dari penyelenggara untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana, yaitu adanya sistem penilaian yang ditetapkan oleh pemerintah daerah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan standar pelayanan.

### Bagian Ketiga Maklumat Pelayanan

#### Pasal 20

- (1) Penyelenggara pelayanan berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Maklumat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (3) Bentuk format maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### Bagian Keempat Persyaratan Pelayanan

#### Pasal 21

- (1) Untuk memperoleh pelayanan publik, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan/atau administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus benar-benar sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan dan tidak bersifat duplikasi.

#### Pasal 22

Persyaratan pelayanan harus diinformasikan secara jelas atau diletakkan didekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak sehingga dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan pelayanan.

### Bagian Kelima Sistem dan Prosedur Pelayanan

#### Pasal 23

Sistem dan prosedur pelayanan harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

### Bagian Keenam Jangka Waktu Pelayanan

#### Pasal 24

- (1) Penyelenggara harus menetapkan jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan.
- (2) Jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap.



## Pasal 25

Kepastian jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan harus dikonfirmasi secara jelas dan diletakkan didepan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan ruangan pelayanan.

### Bagian Ketujuh Pelayanan Khusus

## Pasal 26

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan ibu menyusui.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) wajib memberikan kemudahan penggunaan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Kedelapan Tata Perilaku Penyelenggara

## Pasal 27

Penyelenggara pelayanan publik memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut :

- a. bertindak jujur, disiplin, proposional dan profesional;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri; dan
- g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

### Bagian Kesembilan Pengaduan Pelayanan Publik

## Paragraf 1

### Sarana dan Pelaksana Pengelola Pengaduan

## Pasal 28

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. Pejabat/petugas pengaduan;
  - b. Ruang pengaduan;
  - c. Loket pengaduan/kotak pengaduan, nomor telepon dan email untuk layanan pengaduan; dan
  - d. Tim penjawab pengaduan.
- (3) Setiap unit pelayanan menunjuk pejabat/petugas pengaduan dan tim penjawab pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dengan keputusan pimpinan penyelenggara.

## Pasal 29

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.



- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik wajib menjaga kerahasiaan materi pemeriksaan.
- (4) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan sesuai dengan urgensi permasalahan sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (5) Penyelenggara pelayanan berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diajukan.

## Paragraf 2 Mekanisme Pengaduan

### Pasal 30

- (1) Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak pengadu menerima pelayanan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara tertulis memuat : nama dan alamat lengkap, uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material atau immateriel yang di derita, permintaan penyelesaian yang diajukan, dan tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.
- (3) Pengaduan kepada penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada pelaksana pengelolaan pengaduan/unit pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dan ayat (2), melalui surat, telephone, SMS, email, dan sarana lainnya atau datang langsung ke unit pengaduan.

### Pasal 31

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) harus disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Pengaduan yang telah diterima oleh pelaksana pengelolaan pengaduan/ unit pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 ayat (3) wajib dicatat dan diberikan tanda terima pengaduan.
- (3) Dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, penyelenggara wajib memberikan tanggapan yang paling sedikit berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu harus melengkapi materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja, dan jika dalam waktu yang telah ditentukan pengadu tidak melengkapi materi aduannya, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

## Paragraf 3 Penyelesaian Pengaduan

### Pasal 32

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, transparan, tidak diskriminatif, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak pelaksana karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu harus menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.



### Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.

### Bagian Kesepuluh Penilaian Kinerja

### Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Ruang lingkup penilaian kinerja meliputi : Visi dan Misi serta Motto dan janji pelayanan, sistem dan prosedur, Sumber Daya Manusia pelayanan, sarana dan prasarana serta penilaian oleh masyarakat secara langsung.
- (3) Untuk melaksanakan penilaian kinerja dari masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan/atau pengukuran indeks Pengaduan Masyarakat.

### Bagian Kesebelas Pembiayaan

### Pasal 35

Biaya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik dianggarkan oleh masing-masing SKPD yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau sumber lain yang sah.

### Bagian Keduabelas Pengawasan

### Pasal 36

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
  - a. atasan langsung; dan
  - b. pengawas fungsional yaitu Inspektorat Daerah.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
  - a. masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. Ombudsman; dan
  - c. DPRD.

## BAB VI KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 37

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku :

- a. semua penyelenggara yang belum memiliki standar pelayanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini; dan



- b. bagi penyelenggara yang telah memiliki standar pelayanan, wajib menyesuaikan dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati ini dan memberlakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Bupati ini.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 38

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sanggau.

Ditetapkan di Sanggau  
pada tanggal 31 Mei 2016

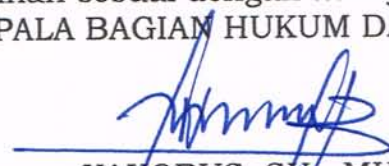
BUPATI SANGGAU,  
TTD  
PAOLUS HADI

Diundangkan di Sanggau  
Pada tanggal  
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SANGGAU,

TTD  
A.L. LEYSANDRI

BERITA DAERAH KABUPATEN SANGGAU TAHUN 2016 NOMOR

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM

  
YAKOBUS, SH., MH  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19700223 199902 1 002



LAMPIRAN I : PERATURAN BUPATI SANGGAU  
NOMOR : 18 TAHUN 2016  
TANGGAL : 31 MEI 2016  
TENTANG : PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN SANGGAU

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : .....  
Jenis Pelayanan : .....

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	
2.	Persyaratan	
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4.	Jangka Waktu Pelayanan	
5.	Biaya / Tarif	
6.	Produk Pelayanan	
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
8.	*) .....	

\*) komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

BUPATI SANGGAU,  
TTD  
PAOLUS HADI

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM



YAKOBUS, SH., MH  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19700223 199902 1 002



LAMPIRAN II : PERATURAN BUPATI SANGGAU

NOMOR : 18 TAHUN 2016

TANGGAL : 31 MEI 2016

TENTANG : PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH  
KABUPATEN SANGGAU

Contoh MAKLUMAT PELAYANAN :

(KOP SKPD)  
MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN  
PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN  
APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Sanggau, .....

.....

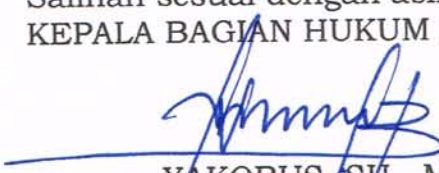
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

BUPATI SANGGAU,

TTD

PAOLUS HADI

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAM

  
YAKOBUS, S.H., MH

Pembina Tingkat I

NIP. 19700223 199902 1 002