BUPATI MEMPAWAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH
NOMOR 6 TAHUN 2020

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MEMPAWAH

Menimbang :a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat oleh Pemerintah Kabupaten Mempawah dan sebagai amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, maka pelayanan publik diamanatkan untuk terus ditingkatkan kualitas untuk menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat;

a. bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang kompleks dan didukung dengan adanya kemajuan teknologi, maka pemerintah Kabupaten Mempawah dituntut untuk melakukan Peningkatan dan perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat;

b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta mempertegas hak dan kewajiban setiap warga masyarakat, korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi dasar pengaturan yang jelas;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan 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 Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 486);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. 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 Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2014 tentang Perubahan Nama Kabupaten Pontianak Menjadi Kabupaten Mempawah Di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5556).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH

dan

BUPATI MEMPAWAH

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 Mempawah.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten Mempawah.
3. Bupati adalah Bupati Mempawah.

4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Mempawah.
5. 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.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
8. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Mempawah.
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 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 manual ataupun elektronik.

15. 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 sesuai dengan perkembangan tekhnologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.
16. Dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan, penyusunan dan pencatatan dokumen, data, gambar dan suara untuk bahan informasi publik.
17. 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 Pemerintahan Daerah.
18. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
19. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
20. 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
RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:
a. pelayanan barang publik;
b. jasa publik; dan
c. pelayanan administratif.

Pasal 3

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud Pasal 2 huruf a, 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 4

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b, meliputi:
a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah;
b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
a. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

Pasal 5

(1) Pelayanan administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 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.
    b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB III
PEMBINA DAN PENANGGUNGJAWAB

Pasal 6

(1) Pembina Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah dilakukan oleh Bupati.
(2) Tugas Pembina meliputi :

a. melakukan pembinaan;
b. pengawasan; dan
c. evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggungjawab.

(3) Pembina melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.

Pasal 7

(1) Bupati menunjuk pimpinan kesekretariatan lembaga sebagai Penanggung jawab.

(2) Tugas Penanggung jawab berupa:
a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap SKPD;
b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD.

BAB IV
ORGANISASI PENYELENGGARA

Pasal 8

(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
KERJASAMA PENYELENGGARA

Pasal 9

(1) Kegiatan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.

(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 10

(1) Penyelenggara Pelayanan Publik dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
   a. dituangkan dalam perjanjian kerja sama;
   b. pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
   c. menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
   d. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
   e. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang mudah diketahui masyarakat; dan
   f. mencantumkan alamat yang mudah diakses untuk menampung keluhan masyarakat;

(2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.`

(3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak membebani masyarakat.

BAB VI
HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA

Pasal 11

Penyelenggara memiliki hak:
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 tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;dan
e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

Penyelenggara memiliki kewajiban:
a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan 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. melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
l. melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
m. melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil;
n. memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
o. memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara
p. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
q. 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.

BAB VII
KEWAJIBAN DAN LARANGAN PELAKSANA

Pasal 13

Pelaksana memiliki Kewajiban meliputi :
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 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.

Pasal 14

Pelaksana dilarang :

a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha;
b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
c. menambah personil Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara.

BAB VIII
HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

Pasal 15

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 16

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 17

(1) Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban menyusun Standar Pelayanan;

(2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa Rancangan Standar Pelayanan.

Pasal 18

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan meliputi :
a. Identifikasi Persyaratan;
b. Identifikasi Prosedur;
c. Identifikasi Waktu;
d. Identifikasi Biaya atau Tarif;
e. Identifikasi Produk Pelayanan;
f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan.

Pasal 19

(1) Identifikasi persyaratan berupa dokumen, barang atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan.

(2) Persyaratan yang dipenuhi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa persyaratan teknis dan persayaratan administrasi.

(3) Identifikasi persyaratan dilakukan dengan mengkaji kebutuhan yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan.

Pasal 20

(1) Proses Identifikasi dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

(2) Hasil Proses Identfikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan jenis pelayanan;
b. Persyaratan waktu.

Pasal 21

(1) Prosedur pelayanan berupa tata cara pelayanan yang dibakukan untuk penerima pelayanan.

(2) Penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Oprasional Prosedur.

Pasal 22

(1) Waktu Pelayanan berupa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan setiap jenis pelayanan.

(2) Proses identifikasi waktu dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Pasal 23

(1) Biaya/tarif pelayanan publik merupakan tanggung jawab daerah dan/atau masyarakat.

(2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada daerah apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.

(3) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh 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 dengan persetujuan bersama DPRD dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

(1) Penyelenggara Pelayanan Publik berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan Pelayanan.

(2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penyelenggara dapat menperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

Pasal 25

(1) Produk pelayanan berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

(2) Produk pelayanan berupa;
a. Penyediaan barang;
b. Penyediaan jasa;
c. Penyediaan produk administrasi.

(3) Hasil identifikaasi berupa daftar produk layanan pada setiap jenis layanan.

Pasal 26

(1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

(2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam batas waktu tertentu.

(3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

(4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 27

(1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.

(2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Penyelenggara.

(3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
   a. identitas pengadu;
   b. prosedur pengelolaan pengaduan;
   c. penentuan Pelaksana yang mengelola pengaduan;
   d. prioritas penyelesaian pengaduan;
   e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
   f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
   g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
   h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
   i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
   j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

(4) Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan berupa :
   a. Penyediaan kotak saran atau kotak pengaduan;
   b. Pesan Pendek melalui Telepon Genggam atau sms;
   c. Portal pengaduan dalam website;
   d. Penyediaan petugas penerima pengaduan.

Bagian kedua
Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 28

(1) Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban melakukan penetapan Standar Pelayanan

(2) Penyelenggara berkewajiban membuat Berita Acara Pembahasan sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan.

(3) Para Pihak yang terlibat dalam pembahasan Standar Pelayanan wajib memberikan tanda tangan.

Bagian Ketiga
Penetapan Maklumat Pelayanan

Pasal 29

(1) Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.

(2) Pernyataan yang dimuat dalam Maklumat Pelayanan meliputi :

a. janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;

b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban;

c. melakukan perbaikan secara terus-menerus;

d. kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar.

(3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses masyarakat.

Bagian Kempat
Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 30

(1) Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban menerapkan Standar Pelayanan.

(2) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diintergarsikan ke dalam :

a. perencanaan program;

b. Penganggaran;

c. Pelaksanaan;

d. Pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

(3) Proses Penerapan Standar Pelayanan meliputi :

a. Internalisasi; dan

b. Sosialisasi.

BAB X
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 31

(1) Pemantauan dan evaluasi dilakukan untuk evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan publik berkelanjutan.

(2) Pemantauan berupa penilaian standar pelayanan yang telah disusun dan dilaksanakan.

(3) Evaluasi berupa rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi penerapan standar pelayanan yang telah di tetapkan.

Pasal 32

Pemantauan dan evaluasi dilakukan dengan :

a. Analisis dokumen;
b. Survei Kepuasan masyarakat;
c. Wawancara; dan
d. Observasi.

BAB XI
PERAN SERTA MASTARAKAT

Pasal 33

(1) Peran serta masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat 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) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XII
PENGAWASAN

Pasal 34

(1) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.

(2) Pengawasan internal pelayanan publik dilakukan melalui:
a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.

(3) Pengawasan eksternal pelayanan publik dilakukan oleh:
a. masyarakat;
b. DPRD; dan
c. Ombudsman.

BAB XIII
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian kesatu
Pengaduan

Pasal 35

(1) Masyarakat berhak mengadukan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara, ombudsman dan DPRD.

(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
   a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban; dan
   b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pasal 36

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34, diajukan 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 disampaikan secara tertulis memuat:
   a. nama dan alamat lengkap;
   b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
   c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
   d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

(4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

(5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dirahasiakan.

Pasal 37

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3), disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.

(2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 38

(1) Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib memberikan tanda terima pengaduan.

(2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
   a. identitas pengadu secara lengkap;
   b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan; c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
   c. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.

(3) Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima;

(4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara dan/atau ombudsman.

(5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 39

(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.

Bagian Kedua
Penyelesaian Pengaduan

Pasal 40

(1) Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh Penyelenggara.

(2) Ombudsman dapat melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak.

(3) Mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan ombudsman.

Pasal 41

(1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan masyarakat.

(2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.

(3) Penyelenggara berkewajiban berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya dalam memeriksa materi pengaduan;

(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 42

(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 43

(1) Penyelenggara harus memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

(2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.

(3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.

(4) Penyelenggara harus menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.

BAB XIV
KETENTUAN PENYIDIKAN

Pasal 44

(1) Penyidik Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten mempunyai wewenang untuk menyidik pelanggaran tehadap ketentuan Peraturan Daerah ini.

(2) Wewenang Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

a. menerima, mencari, mengumpulkan, dan meneliti keterangan atau laporan berkenaan dengan tindak pidana Pelayanan Publik agar keterangan atau laporan tersebut menjadi lebih lengkap dan jelas;

b. meneliti, mencari, dan mengumpulkan keterangan mengenai orang pribadi atau Badan tentang kebenaran perbuatan yang dilakukan sehubungan dengan tindak pidana Pelayanan Publik;

c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang pribadi atau Badan sehubungan dengan tindak pidana Pelayanan Publik;

d. memeriksa buku, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana Pelayanan Publik;

e. melakukan penggeledahan untuk mendapatkan bahan bukti pembukuan, pencatatan, dan dokumen lain, serta melakukan penyitaan terhadap bahan bukti tersebut;

f. meminta bantuan tenaga ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana Pelayanan Publik;

g. menyuruh berhenti dan/atau melarang seseorang meninggalkan ruangan atau tempat pada saat pemeriksaan sedang berlangsung dan memeriksa identitas orang, benda, dan/atau dokumen yang dibawa;

h. memotret seseorang yang berkaitan dengan tindak pidana Pelayanan Publik;

i. memanggil orang untuk didengar keterangannya dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;

j. menghentikan penyidikan; dan/atau

k. melakukan tindakan lain yang perlu untuk kelancaran penyidikan tindak pidana Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasil penyidikannya kepada Penuntut Umum melalui Penyidik pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Hukum Acara Pidana.

BAB XV
KETENTUAN PIDANA

Pasal 45

(1) Setiap orang dan/atau badan hukum yang dengan sengaja melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2), Pasal 20 ayat (2), Pasal 23 Ayat (2), Pasal 23 ayat (3), Pasal 28 (3), Pasal 29 ayat (3), Pasal 37 ayat (2), Pasal 38 (3), Pasal 41 ayat (1) dan Pasal 41 ayat (2) diancam pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda paling banyak Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).

(2) Tindak Pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan Pelanggaran.

(3) Selain ancaman pidana yang di maksud pada ayat (1) dapat juga dikenakan sanksi sesuai dengan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik.

BAB XVI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 45

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, Peraturan Daerah Kabupaten Mempawah ini diundangkan dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Mempawah.

Ditetapkan di Mempawah
pada tanggal 28 . 12 . 2020

BUPATI MEMPAWAH

ERLINA

Diundangkan di Mempawah
pada tanggal 29 . 12 . 2020
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH

JULI SURYADI B

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH
TAHUN 2020 NOMOR 6

NOMOR REGISTER PERATURAN DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH, PROVINSI KALIMANTAN BARAT (6 / 2020)

PENJELASAN

ATAS

PERATURAN DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH
NOMOR 6 TAHUN 2020

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pelayanan Publik merupakan amanat Konstitusi, oleh karena itu, untuk bisa meningkatkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, sederhana dan mudah diakses oleh masyarakat sehingga perlu diselenggarakan Pelayanan Publik yang sesuai dengan standar pelayanan publik dengan tujuan memberikan kemanfaatan sebesar-besarnya kepada masyarakat.

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.

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

Bahwa 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.

Berdasarkan Pertimbangan tersebut, Pemerintahan Kabupaten Mempawah, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaran Pelayanan Publik. Adapun materi yang diatur dalam Peraturan Daerah Ini Meliputi : Ruang Lingkup Penyelenggaraan Pelayan Publik, Pembina Dan Penanggungjawab, Organisasi Penyelenggara, Kerjasama Penyelenggara, Hak Dan Kewajiban Penyelenggara, Kewajiban Pelaksana, Hak Dan Kewajiban Masyarakat, Penyusunan, Penetapan, Maklumat Dan Penerapan Standar Pelayanan, Pemantauan Dan Evaluasi, Peran serta Mastarakat, Pengawasan, Penyelesaian Pengaduan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Yang dimksud dengan mencantumkan alamat yang mudah diakses adalah pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (short message service(sms)), laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Cukup jelas

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan proses identifikasi waktu adalah bahwa dalam menghiting waktu, perlu betul-betul memperhatikan prosedur yang mengatur hubungan dengan pangguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Cukup jelas

Pasal 25

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Cukup jelas

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

a. Yang dimaksud dengan internalisasi adalah suatu proses yang diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi pennyelenggara pelayanan.

b. Yang dimaksud dengan sosialisasi adalah suatu proses yang perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi dilingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan.

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Yang dimaksud dengan survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakatyang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Cukup jelas

Pasal 35

Cukup jelas

Pasal 36

Cukup jelas

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Cukup jelas

Pasal 39

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

Pasal 41

Cukup jelas

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Cukup jelas

Pasal 45

Cukup jelas

Pasal 46

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN KABUPATEN MEMPAWAH TAHUN …. NOMOR