BUPATI MEMPAWAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI MEMPAWAH
NOMOR 47 TAHUN 2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK FASILITASI PENILAIAN KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MEMPAWAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MEMPAWAH,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dikelola oleh Perangkat Daerah di Kabupaten Mempawah, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik Fasilitasi Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik di Kabupaten Mempawah;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Mempawah;

Mengingat :

1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tanbahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2014 tentang Perubahan Nama Kabupaten Pontianak Menjadi Kabupaten Mempawah Di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5556);

11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
14. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2020 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Mempawah Nomor 6).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK FASILITASI PENILAIAN KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MEMPAWAH.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan :
1. Daerah adalah Kabupaten Mempawah.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan yang memimpin unsur pemerintahan yang memimpin unsur pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Mempawah.
4. Perangkat Daerah merupakan organisasi atau lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan di daerah.
5. Standar Pelayanan Publik (SPP) yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan Publik 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.

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. Kepatuhan adalah ketaatan Penyelenggara Pelayanna Publik dalam memenuhi Standar Pelayanan Publik yang efektif dan efisien.

BAB II
ASAS DAN KRITERIA

Pasal 2

(1) Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik dilaksanakan berdasarkan asas :
   a. Integritas;
   b. Kepatuhan;
   c. Keadilan;
   d. Non diskriminasi;
   e. Tidak memihak;
   f. Akuntabilitas;
   g. Keseimbangan;
   h. Keterbukaan;
   i. Kerahasiaan.

(2) Kriteria utama penilaian kepatuhan pelayanan publik meliputi :
   a. Standar Pelayanan Publik, meliputi ketersediaan standar operasional prosedur, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan dan biaya/tarif;
   b. Maklumat Pelayanan;
   c. Sistem Informasi Pelayanan Publik;
   d. Sarana, Prasarana dan Fasilitas;
   e. Pelayanan Khusus;
   f. Pengelolaan Pengaduan;
   g. Penilaian Kinerja;
   h. Visi, Misi, dan Motto Pelayanan;
   i. Atribut Petugas Pelayanan.

BAB III
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pasal 3

(1) Standar Pelayanan Publik meliputi komponen proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan komponen proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*).

(2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
   a. Persyaratan;
   b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
   c. Jangka waktu pelayanan;
   d. Biaya/tarif;
   e. Produk Pelayanan;
   f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

(3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :
   a. Dasar hukum;
   b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
   c. Kompetensi pelaksana;
   d. Pengawasan internal;
   e. Jumlah pelaksana;
   f. Jaminan pelayanan;
   g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
   h. Evaluasi kinerja pelaksana.

BAB IV
PRINSIP STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pasal 4

Prinsip standar pelayanan publik meliputi :
a. Sederhana yaitu standar pelayanan publik harus mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur dengan prosedur yang jelas;
b. Partisipatif yaitu penyusunan standar pelayanan harus melibatkan masyarakat dan pihak terkait;
c. Akuntabel yaitu hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan;
d. Berkelanjutan yaitu standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
e. Transparan yaitu standar pelayanan harus mudah diakses oleh masyarakat;
f. Keadilan yaitu standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan dapat menjangkau semua masyarakat.

Pasal 5

Standar Pelayanan Publik Fasilitasi Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peratuan Bupati ini.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 6

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dalam Berita Daerah Kabupaten Mempawah.

Ditetapkan di Mempawah
pada tanggal 6-8-2021

BUPATI MEMPAWAH,

ERLINA

Diundangkan di Mempawah
pada tanggal 6-8-2021
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH

ISMAIL

BERITA DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH
TAHUN 2021 NOMOR 47

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI MEMPAWAH
NOMOR 47 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK FASILITASI PENILAIAN KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MEMPAWAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK FASILITASI PENILAIAN KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MEMPAWAH

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	a. Surat pemberitahuan Ombudsman b. From checklist ketersediaan indikator dan komponen indikator penilaian c. Standar Pelayanan Publik Perangkat Daerah d. Standar Operasional Prosedur Perangkat Daerah
2.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	Bagian Organisasi menyampaikan informasi kepada Perangkat Daerah ↓ Perangkat Daerah melakukan persiapan dalam rangka menghadapi penilaian kepatuhan pelayanan publik. ↓ Bagian Organisasi melakukan peninjauan dan pendampingan kepada Perangkat Daerah terkait kelengkapan indikator penilaian ↓ Ombudsman melakukan penilaian terhadap produk pelayanan Perangkat Daerah ↓ Ombudsman menyampaikan hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik produk pelayanan perangkat daerah kepada Bagian Organisasi
3.	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	6 Bulan atau 180 Hari.
4.	BIAYA / TARIF	Rp. 0,- (tanpa biaya)
5.	PRODUK PELAYANAN	Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKKAN	a. Melalui tatap muka secara langsung ke Bagian Organisasi b. No. HP/WA : Mega Apriyani, S.Tr.A.P. (089622835107) c. Email : organisasi.mpw@gmail.com

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS	Komputer, printer, dan jaringan internet
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	Pengetahuan tentang Komputer dan regulasi berkaitan dengan penilaian kepatuhan pelayanan publik
4.	PENGAWASAN INTERNAL	Pejabat struktural yang bertugas di Perangkat Daerah
5.	JUMLAH PELAKSANA	2 orang
6.	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) penilaian kepatuhan pelayanan publik
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Keamanan produk layanan dijamin keaslian dan legalitasnya. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari suap.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Tiap 1 tahun

BUPATI MEMPAWAH,

ERLINA

Diundangkan di Mempawah
pada tanggal 6-8-2021
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH

ISMAIL

BERITA DAERAH KABUPATEN MEMPAWAH
TAHUN 2021 NOMOR 47