SALINAN

BUPATI INTAN JAYA
PROVINSI PAPUA TENGAH

PERATURAN BUPATI INTAN JAYA
NOMOR 11 TAHUN 2026

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN INTAN JAYA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI INTAN JAYA,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka pencapaian pelaksanaan reformasi birokrasi guna membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif, maka perlu mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;

b. bahwa untuk terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, maka perlu menetapkan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Intan Jaya;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus Bagi Provinsi Papua (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 135, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4151), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus Bagi Provinsi Papua, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 155, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6697);

2. Undang-Undang.../2

2. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Intan Jaya di Provinsi Papua (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 191, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Npomor 4938);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
5. Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
6. Undang–Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
7. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2022 tentang Pembentukan Provinsi Papua Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6804);
8. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);

9. Peraturan Pemerintah.../3

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 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesta Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 106 Tahun 2021 tentang Kewenangan dan Kelembagaan Pelaksanaan Kebijakan Otonomi Khusus Provinsi Papua (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6730) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Pemerintah Nomor 106 Tahun 2021 tentang Kewenangan dan Kelembagaan Pelaksanaan Kebijakan Otonomi Khusus Provinsi Papua (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 163);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2021 tentang Penerimaan, Pengelolaan, Pengawasan dan Rencana Induk Percepatan Pembangunan Dalam Rangka Pelaksanaan Otonomi Khusus Provinsi Papua (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 239, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6731);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik (Belita Negara Republik Indonesia Tahun 20121Nomor 1572);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentăng Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);

17. Peraturan Daerah.../4

17. Peraturan Daerah Kabupaten Intan Jaya Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Intan Jaya (Lembaran Daerah Kabupaten Intan Jaya Tahun 2017 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Intan Jaya Nomor 1) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Intan Jaya Nomor 1 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Intan Jaya Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Intan Jaya (Lembaran Daerah Kabupaten Intan Jaya Tahun 2025 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Intan Jaya Nomor 1);
18. Peraturan Daerah Kabupaten Intan Jaya Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Intan Jaya Tahun 2017 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Intan Jaya Nomor 1);
19. Peraturan Bupati Intan Jaya Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Intan Jaya (Berita Daerah Kabupaten Intan Jaya Tahun 2017 Nomor 1) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Intan Jaya Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Intan Jaya Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Intan Jaya (Berita Daerah Kabupaten Intan Jaya Tahun 2025 Nomor 4);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN INTAN JAYA.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Intan Jaya.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Intan Jaya.

4. Perangkat Daerah.../5

4. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
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 yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi Pelayanan Publik.
7. Pelaksana Pelayanan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan Publik adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji dan komitmen sanksi yang terdapat dalam standar pelayanan.
9. 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.
10. Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
11. 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, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
12. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat.
13. 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.

14. Forum.../6

14. Forum Konsultasi Publik adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik.
15. Biaya/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.
16. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan Pengaduan.

BAB II

RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

Ruang Lingkup Penyelenggaraan Pelayanan Publik, meliputi:
a. pelayanan barang publik;
b. pelayanan jasa publik; dan
c. pelayanan administratif.

Pasal 3

(1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara, anggaran pendapatan dan belanja daerah, dan/atau dana lain yang sah menurut peraturan perundang-undangan.
(2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b yaitu penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah.
(3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

BAB III

PEMBINA, PENANGUNGJAWAB, PENYELENGGARA DAN PELAKSANA

Bagian Kesatu
Pembina

Pasal 4

(1) Pembina Pelayanan Publik adalah Bupati.

(2) Pembina.../7

(2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggungjawab dan wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten.

Bagian Kedua
Penanggungjawab

Pasal 5

(1) Penanggung jawab Pelayanan Publik adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Bupati.
(2) Penanggung jawab Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas:
    a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap Penyelenggara;
    b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
    c. melaporkan kepada pembina mengenai pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di setiap Penyelenggara.

Bagian Ketiga
Penyelenggara

Pasal 6

(1) Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukannya.
(2) Penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
    a. pelaksanaan pelayanan;
    b. pengelolaan pengaduan masyarakat secara elektronik dan non elektronik;
    c. pengelolaan informasi layanan;
    d. pengawasan internal;
    e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
    f. pelayanan konsultasi.
(3) Penyelenggara mempunyai tugas:
    a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangannya;
    b. mengoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap satuan unit kerja;
    c. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
    d. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;

e. menyediakan.../8

e. menyediakan Sarana Prasarana serta mengelola pengaduan pada setiap unit Pelayanan Publik;
f. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
g. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
h. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

(4) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Keempat
Pelaksana

Pasal 7

(1) Pelaksana mempunyai tugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.
(2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam melaksanakan Pelayanan Publik harus menjunjung tinggi perilaku dan etika pelayanan.
(3) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) harus berperilaku sebagai berikut:
a. adil dan tidak diskriminatif;
b. cermat;
c. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
d. profesional;
e. tidak mempersulit;
f. merahasiakan informasi atau dokumen yan wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
g. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
h. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
i. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan
j. tidak menyimpang dari prosedur.

(4) Perilaku Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan dengan etika pelaksana yang menjunjung tinggi kode etik pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Paragraf 1
Standar Pelayanan Umum

Pasal 8

(1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan.
(2) Dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
(3) Penyelenggara wajib menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Paragraf 2
Komponen Standar Pelayanan

Pasal 9

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) sekurang-kurangnya terdiri dari:
a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
   1) persyaratan;
   2) sistem, mekanisme dan prosedur;
   3) jangka waktu pelayanan;
   4) biaya/tarif;
   5) produk pelayanan; dan
   6) penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi.
b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
   1) dasar hukum;
   2) sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
   3) kompetensi pelaksana;
   4) pengawasan internal;
   5) jumlah pelaksana;
   6) jaminan pelayanan;
   7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
   8) evaluasi kinerja pelaksana.

Paragraf 3
Tata Cara Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 10

(1) Tata cara penyusunan Standar Pelayanan meliputi:

a. Penyelenggara.../10

a. Penyelenggara menyusun rancangan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, kondisi lingkungan dan ketentuan yang berlaku;
b. penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, diawali dengan mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya sebagai salah satu bahan referensi utama penyusunan rancangan Standar Pelayanan;
c. identifikasi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud huruf b sekurang-kurangnya meliputi:
   1) identifikasi persyaratan;
   2) identifikasi prosedur;
   3) identifikasi waktu;
   4) identifikasi biaya dan tarif;
   5) identifikasi produk pelayanan; dan
   6) penanganan pengelolaan pengaduan.
d. rancangan Standar Pelayanan yang telah disusun selanjutnya dibahas bersama dengan perwakilan masyarakat pengguna layanan dan/atau pihak terkait;
e. pembahasan sebagaimana dimaksud pada huruf e dapat menggunakan metode diskusi grup terfokus (focus group discussion) dan/atau dengar pendapat (public hearing);
f. hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf e harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan yang ditanda tangani oleh perwakilan masyarakat pengguna layanan dan/atau pihak terkait dengan dilampiri daftar hadir peserta;
g. rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud pada huruf f wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan;
h. masyarakat atau pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf g paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan;
i. dalam hal tidak ada tanggapan atau masukan terhadap rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf h, penyelenggara dapat menetapkan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf f untuk menjadi Standar Pelayanan;

j. Penyelenggara.../11

j. Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan standar pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada huruf h paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait; dan

k. rancangan standar pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada huruf j selanjutnya ditetapkan oleh penyelenggara menjadi standar pelayanan.

(2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g dapat melalui media informasi didalam dan luar ruangan, media cetak dan media sosial meliputi:
a. poster/banner;
b. leaflet/pamphlet/brosur;
c. buku saku/katalog;
d. baliho/billboard;
e. koran/majalah;
f. website;
g. Instagram;
h. facebook; dan
i. whatsapp.

(3) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dengan model dan ukuran disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing.

(4) Format bentuk dan susunan standar pelayanan, tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 11

Dalam hal masyarakat atau pihak terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf k, dapat melaporkan kepada Ombudsman.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan

Pasal 12

(1) Untuk menerapkan standar pelayanan penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.

(2) Penyusunan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat :
a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan

c. Pernyataan.../12

c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

(3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan secara luas dan jelas paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak penetapan standar pelayanan.

(4) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat melalui media informasi didalam dan luar ruangan, media cetak dan media sosial meliputi:
a. poster/banner;
b. leaflet/pamphlet/brosur;
c. buku saku/katalog;
d. baliho/billboard;
e. koran/majalah;
f. website;
g. Instagram;
h. facebook; dan
i. whatsapp.

(5) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dengan model dan ukuran disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing.

(6) Format bentuk dan susunan maklumat pelayanan, tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan bupati ini.

Bagian Ketiga
Standar Operasional Prosedur

Pasal 13

(1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar operasional prosedur layanan dengan memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

(2) Standar operasional prosedur digambarkan dalam bentuk bagan alir (*flow chart*) yang dapat diletakan dalam ruangan pelayanan.

(3) Bagan alir sebagaimana dimaksud pada ayat (2), harus mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggungjawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan.

(4) Bagan alir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh penerima pelayanan.

(5) Model dan ukuran bagan alir sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing, luas ruangan dan kondisi ruangan.

(6) Penyusunan.../13

(6) Penyusunan format standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada peraturan menteri yang mengatur tentang penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintah.

Bagian Keempat
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 14

(1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari Penyelenggara dan informasi lainnya.
(2) Penyelenggaraan sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang sekurang-kurangnya berisi tentang:
    a. profil Penyelenggara;
    b. profil Pelaksana;
    c. Standar Pelayanan;
    d. Maklumat Pelayanan; dan
    e. penilaian kinerja.
(3) Profil penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi nama penyelenggara, jenis layanan, alamat, nomor telepon, email dan jumlah pelaksana.
(4) Profil pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b meliputi nama pejabat, jabatan, kompetensi pelaksana, nomor telepon dan foto.
(5) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e berisi informasi hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.
(6) Sistem informasi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diakses melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN)/cariyanlik);
(7) SIPPN /cariyanlik sebagaimana dimaksud pada ayat (6) merupakan layanan informasi publik satu pintu yang berupa aplikasi berbasis *website* dan dapat diakses oleh masyarakat dan dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
(8) Penyelenggara dalam menyediakan informasi Pelayanan Publik harus dapat diakses oleh masyarakat secara mudah, cepat, akurat dan akuntabel.

(9) Pengaturan.../14

(9) Pengaturan media informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (8) diatur lebih lanjut oleh masing-masing penyelenggara.

Bagian Kelima
Sarana dan Prasarana

Pasal 15

(1) Penyelenggara dan/atau pelaksana wajib mengelola sarana dan prasarana pelayanan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan prasarana pelayanan.
(2) Sarana dan Prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya terdiri dari:
    a. gedung;
    b. parkir umum;
    c. loket antrian;
    d. ruang tunggu pelayanan;
    e. media informasi dan sarana pengelolaan pengaduan;
    f. toilet pria dan wanita; dan
    g. sarana dan prasarana penunjang lainnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
(3) Sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memperhatikan standar yang telah diatur dalam Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Pasal 16

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana dan/atau prasarana pelayanan publik yang mengakibatkan sarana dan/atau prasarana pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai lagi dengan peruntukannya.

Pasal 17

Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka, dan dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.

Pasal 18

Pengumuman oleh penyelenggara harus diumumkan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service*), laman (*website*), pos elektronik (*email*), dan kotak pengaduan.

Bagian Keenam
Visi, Misi dan Motto Pelayanan

Pasal 19

(1) Penyelenggara pelayanan wajib menyusun dan menetapkan visi, misi dan motto pelayanan.
(2) Visi, misi dan motto Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan melalui media elektronik maupun non elektronik.
(3) Publikasi melalui media non elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam bentuk standing banner atau spanduk dipampang dalam ruang layanan.
(4) Model dan ukuran standing banner atau spanduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3), disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing, luas ruangan dan kondisi ruangan;
(5) Penetapan visi, misi dan motto pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dituangkan melalui keputusan kepala Perangkat Daerah atas nama Bupati.

Bagian Ketujuh
Pakaian dan Atribut

Pasal 20

(1) Penyelenggara yang melaksanakan fungsi pelayanan publik secara langsung dapat menggunakan pakaian dan atribut khusus dengan tetap memperhatikan etika dan estetika.
(2) Penggunaaan pakaian dan atribut khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperuntukan untuk pelaksana pelayanan dan/atau operator layanan.
(3) Penetapan pakaian dan atribut khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur oleh peraturan bupati mengenai pakaian dinas.

Bagian Kedelapan.../16

Bagian Kedelapan
Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 21

(1) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada penyelenggara.
(2) Inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik.
(3) Inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan berdasarkan prinsip:
    a. peningkatan efisiensi;
    b. perbaikan efektivitas;
    c. perbaikan kualitas pelayanan;
    d. tidak menimbulkan konflik kepentingan;
    e. berorientasi kepada kepentingan umum;
    f. dilakukan secara terbuka;
    g. memenuhi nilai kepatutan; dan
    h. dapat dipertanggungiawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.
(4) Penyelenggara dalam melakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

Bagian Kesembilan
Pelayanan Khusus

Pasal 22

(1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
(2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Kesepuluh
Hubungan Antar penyelenggara

Pasal 23

(1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
(2) Kerjasama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

(3) Dalam.../17

(3) Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
(4) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Pasal 24

Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) sampai dengan ayat (3), Pasal 12 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 13 ayat (1), Pasal 15 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 17, Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) dan Pasal 22 ayat (1) dikenai sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB V

LAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK

Pasal 25

(1) Dalam rangka percepatan Pelayanan Publik Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan publik berbasis elektornik.
(2) Layanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi layanan yang mendukung kegiatan di sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
(3) Layanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menggunakan aplikasi umum dan/atau aplikasi khusus.
(4) Aplikasi umum sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan aplikasi yang sama, standar, dan digunakan secara bagi pakai oleh instansi pusat dan/atau pemerintah daerah.
(5) Aplikasi khusus sebagaimana dimaksud ayat (3) merupakan aplikasi yang dibangun, dikembangkan, digunakan, dan dikelola oleh penyelenggara.
(6) Pengelolaan aplikasi umum dan aplikasi khusus disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

BAB VI

PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 26

Unsur survei kepuasan masyarakat meliputi :
a. persyaratan;
b. prosedur;
c. waktu penyelesaian;
d. biaya/tarif;
e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
f. kompetensi pelaksana;
g. perilaku pelaksana;
h. penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
i. sarana dan prasarana.

Bagian Kedua
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 27

(1) Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat wajib dilakukan melalui survei yang dapat dilaksanakan secara periodik dan berkesinambungan setiap 3 (tiga) bulan, atau 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
(2) Survei kepuasan masyarakat dilakukan pada setiap jenis layanan yang terdapat pada Perangkat Daerah.
(3) Pelaksanaaan survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan teknis survei, antara lain :
    a. kuesioner dengan tata cara tatap muka;
    b. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
    c. kuesioner elektronik;
    d. diskusi kelompok terfokus; dan
    e. wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.
(4) Kuesioner elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c diisi melalui website intanjayakab.go.id.
(5) Hasil penyusunan survei kepuasan masyarakat dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah setiap 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali sesuai dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
(6) Langkah dan format survei berpedoman pada peraturan menteri yang mengatur tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Bagian Ketiga.../19

Bagian Ketiga
Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 28

(1) Pembina dan penyelenggara melakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil penyusunan survei kepuasan masyarakat sesuai dengan lingkup tugasnya.
(2) Survei kepuasan masyarakat dievaluasi secara berkala setiap 3 (tiga) bulan, atau 6 (enam) bulan, atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
(3) Pelaksanaan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik.
(4) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan oleh tim evaluasi dan monitoring terhadap unit pelayanan publik dengan mempertimbangkan kompleksitas dan kebutuhan survei kepuasan masyarakat.
(5) Pemerintah daerah dapat meminta bantuan lembaga lain dalam melakukan evaluasi survei kepuasan masyarakat.
(6) Penyelenggaraan pelayanan dan unit pelayanan publik dapat melakukan penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk kebutuhan evaluasi internal.

Pasal 29

Pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) dikenai sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB VII

FORUM KONSULTASI PUBLIK

Pasal 30

(1) Setiap Penyelenggara wajib melakukan forum konsultasi publik sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
(2) Penyelenggaraan forum konsultasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan unit Pelayanan Publik dengan ruang lingkup sekurang-kurangnya meliputi :
    a. penyusunan kebijakan pelayanan publik;
    b. penyusunan standar pelayanan;
    c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik;
    d. pemberian penghargaan;
    e. survei kepuasan masyarakat; dan
    f. kebijakan lain terkait Pelayanan Publik.
(3) Bentuk penyelenggaraan forum konsultasi publik dapat dilakukan melalui tatap muka dan non tatap muka.

(4) Penyelenggaraan.../20

(4) Forum konsultasi publik melalui tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (3) antara lain:
a. rapat bersama;
b. *focus group discussion*; dan
c. *public hearing.*

(5) Forum konsultasi publik melalui non tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan pendukung dari kegiatan tatap muka, dapat dilakukan melalui media komunikasi radio, talkshow televisi, media sosial, aplikasi online, survei dan kanal pengaduan.

(6) Teknis penyelenggaraan forum konsultasi publik dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.

Pasal 31

Pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dikenai sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB VIII

PENGAWASAN

Pasal 32

(1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.

(2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh tim atau pejabat yang berwenang yang ada di dalam lingkungan Penyelenggara meliputi:
a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

(3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
b. Pengawasan oleh kementerian dan lembaga pemerintah nonkementerian sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Intan Jaya.

BAB IX

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 33

(1) Penyelenggara pelayanan publik, wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.
(2) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik wajib :
    a. menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
    b. menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik; dan
    c. menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.
(3) Sarana dan prasarana penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a harus tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.
(4) Sarana pengaduan melalui media elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melalui website intanjayakab.go.id.
(5) Sarana pengaduan melalui media non elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) antara lain:
    a. kotak pengaduan; dan
    b. ruang pengaduan.
(6) Mekanisme pengelolaan pengaduan secara teknis diatur dengan Peraturan Bupati tersendiri.

Pasal 34

Pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (1) sampai dengan ayat (3) dikenai sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB X

PROPORSI AKSES MASYARAKAT DALAM PELAYANAN BERJENJANG

Pelayanan Berjenjang

Pasal 35

Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang untuk jenis pelayanan jasa publik berdasarkan kelas pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 36.../22

Pasal 36

(1) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 dilaksanakan dalam bentuk penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) Pelaksanaan pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.
(3) Penyelenggara yang akan menerapkan pelayanan berjenjang wajib melakukan kajian secara seksama untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat yang akan menggunakan pelayanan berjenjang.
(4) Penyelenggaraan pelayanan berjenjang wajib mempertimbangkan :
    a. kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki, baik dari segi jumlah maupun kualitas atau kompetensi;
    b. ketersediaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas penunjang;
    c. kesiapan biaya atau anggaran pendukung; dan
    d. kemampuan menata dan mengelola untuk mengamankan prinsip keadilan, proporsionalitas dan tidak diskriminatif.

Pasal 37

(1) Proporsi akses dalam penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud Pasal 36 ayat (3) ditetapkan berdasarkan persentase.
(2) Persentase penyediaan kelas pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling banyak 25% (dua puluh lima perseratus) dari seluruh kapasitas pelayanan yang tersedia.
(3) Persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak mengurangi kapasitas yang seharusnya disediakan untuk kepentingan umum.
(4) Penetapan persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan:
    a. Hasil kajian; dan
    b. Kesepakatan dengan masyarakat pada saat pembahasan standar pelayanan.

Pasal 38

Kategori kelompok masyarakat yang menggunakan pelayanan berjenjang didasarkan pada:
a. Tingkat kemampuan ekonomi;
b. Kebutuhan; dan
c. Keanggotaan dalam suatu komunitas.

BAB XI.../23

BAB XI

PENGHARGAAN

Pasal 39

(1) Bupati dapat memberikan penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik berdasarkan hasil penilaian pelayanan publik yang dilakukan secara periodik.
(2) Penilaian pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan variabel :
    a. kebijakan pelayanan;
    b. profesionalisme sumber daya manusia;
    c. fasilitas pelayanan;
    d. sistem informasi pelayanan publik;
    e. konsultasi dan pengaduan; dan
    f. inovasi pelayanan publik.
(3) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan berupa:
    a. uang pembinaan dan/atau insentif lainnya;
    b. piagam dan/atau piala.
(4) Mekanisme dan metode penilaian disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

BAB XII

PEMBIAYAAN

Pasal 40

Pembiayaan yang diperlukan untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik dibebankan kepada anggaran setiap Perangkat Daerah dan/atau sumber pembiayaan lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XIII

EVALUASI DAN MONITORING

Pasal 41

(1) Bupati dapat membentuk tim untuk melaksanakan evaluasi dan monitoring terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
(2) Tim evaluasi dan monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan tugas :
    a. penilaian terhadap seluruh kegiatan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
    b. melaksanakan penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara swakelola;

c. memfasilitasi.../24

c. memfasilitasi kegiatan partisipasi masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan publik;
d. memberikan rekomendasi mengenai unit pelayanan yang berhak mendapatkan penghargaan kepada Bupati berdasarkan hasil penilaian tim dan diikutsertakan pada penilaian pelayanan publik ditingkat provinsi dan tingkat nasional; dan
e. memberikan rekomendasi kepada Bupati mengenai penerapan sistem standar manajemen mutu dalam penyelenggaraan suatu jenis pelayanan.

(3) Tim evaluasi dan monitoring sekurang kurangnya terdiri dari pembina, pengarah, ketua, sekretaris dan anggota.

(4) Dalam melaksanakan tugasnya tim evaluasi dan monitoring dapat dibantu oleh tenaga ahli.

(5) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1), melaporkan pelaksanan kegiatan kepada Bupati selaku pembina.

BAB XIV

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 42

Pelayanan Publik yang penyelenggaraannya diatur secara khusus, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Bupati ini.

BAB XV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 43

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar.../25

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

Ditetapkan di Sugapa
pada tanggal 13 Agustus 2026

BUPATI INTAN JAYA,

TTD

ANER MAISINI

Diundangkan di Sugapa
pada tanggal 13 Agustus 2026

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN INTAN JAYA,

TTD

ASIR MIRIP

BERITA DAERAH KABUPATEN INTAN JAYA TAHUN 2026 NOMOR 11

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

MARAYA SUPULAYUK
NIP. 19850323 201004 1 001

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI INTAN JAYA
NOMOR 11 TAHUN 2026
TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN INTAN JAYA

A. MAKLUMAT PELAYANAN

(KOP SURAT)

MAKLUMAT PELAYANAN

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

Sugapa, ...

(KEPALA PERANGKAT DAERAH)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

B. BENTUK KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

(KOP SURAT)
KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH
NOMOR :
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS/BADAN/KANTOR/DISTRIK/KELURAHAN.....
KABUPATEN INTAN JAYA

KEPALA PERANGKAT DAERAH,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Peraturan Bupati Intan Jaya Nomor .. Tahun .. tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Intan Jaya, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung, untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, perlu menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas/Badan/Kantor/Distrik/Kelurahan Kabupaten Intan Jaya, dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Intan Jaya Di Propinsi Papua (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 191, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4938);
2. Undang – Undang Nomor ... Tahun ..., tentang Pemerintahan Daerah;
3. Undang - Undang Nomor ... Tahun ... tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun ... Nomor ... , Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor ...);
4. Peraturan Pemerintah Nomor ... Tahun ... , tentang Pelaksanaan Undang - Undang tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun ... Nomor ... , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor ...);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor ... Tahun ... tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Intan Jaya.....(disesuaikan dengan Kelembagaan PD);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Intan Jaya.....(yang terkait dengan teknis Penyelenggaraan Pelayanan di PD yang bersangkutan);

8. Peraturan Bupati Intan Jaya Nomor .. Tahun .. tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkugan Pemerintah Kabupaten Intan Jaya;
9. Peraturan Bupati Intan Jaya Nomor.. Tahun .... tentang (diisi dengan Peraturan Bupati Intan Jaya tentang Rincian tugas, Fungsi dan Tata Kerja PD yang bersangkutan);
10. Peraturan Bupati Intan Jaya Nomor ..Tahun .... tentang (diisi dengan Peraturan Bupati Intan Jaya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan di PD bersangkutan);
11. Peraturan Bupati Intan Jaya Nomor .. Tahun .. tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Intan Jaya;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas/Badan/Kantor/Distrik/Kelurahan.....Kabupaten Intan Jaya sebagaimana tersebut dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas/Badan/Kantor/Distrik/Kelurahan Kabupaten Intan Jaya merupakan implementasi dari tugas pelayanan langsung/tidak langsung (pilih salah satu) yang diselenggarakan oleh Dinas/Badan/Kantor/Distrik/Kelurahan .....sesuai potensi daerah.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dalam lampiran Keputusan ini, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas/Badan/Kantor/Distrik/Kelurahan.....

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sugapa
pada tanggal xxx

(KEPALA PERANGKAT DAERAH)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH
NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS/ BADAN/ KANTOR/ DISTRIK/ KELURAHAN..... KABUPATEN INTAN JAYA.

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

B. STANDAR PELAYANAN

1.	Jenis Pelayanan	:	.....diisi nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	:	.....diisi hasil identifikasi
3.	Persyaratan	:	.....diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur	:	.....diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan	:	.....diisi hasil identifikasi
6.	Biatya/Tarif	:	.....diisi hasil identifikasi
7.	Produk	:	.....diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan	:	.....diisi hasil identifikasi
9.	*		

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

(KEPALA PERANGKAT DAERAH)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

BUPATI INTAN JAYA,

TTD

ANER MAISINI

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

MARAYA SUPULAYUK
NIP. 19850323 201004 1 001