



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Raya Ngabang – Pontianak Km.3 Telp. (0563) 2022625 Kode Pos 78357

email : ortallandak@gmail.com, website : organisasi.landakkab.go.id

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LANDAK

NOMOR 134 / ORG / TAHUN 2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN LANDAK TAHUN 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LANDAK,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Landak Tahun 2022.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan-Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
4. 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);

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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
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);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5680) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322) ;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Daerah Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 57) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan

Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Tahun 2020 Nomor 1536, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 98);

14. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2019 tentang Urusan Pemerintah Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2019 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 86);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 10 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 10);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 8 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2021 Nomor 8);
17. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 680);
18. Peraturan Bupati Landak Nomor 28 Tahun 2021 tentang Standar Satuan Harga Kabupaten Landak Tahun 2022 (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2021 Nomor 749);
19. Peraturan Bupati Landak Nomor 49 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2021 Nomor 769);
20. Peraturan Bupati Landak Nomor 91 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2021 Nomor 811).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN LANDAK TAHUN 2022
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Landak sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Daerah ini.
- KETIGA : Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Landak meliputi ruang lingkup pelayanan :
- 1). Pelayanan Konsultasi;
 - 2). Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi;
 - 3). Pelayanan Rapat/Audiensi Perangkat Daerah;
 - 4). Pelayanan Penyediaan Narasumber.

- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Sekretaris Daerah ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Landak Tahun Anggaran 2022.
- KEENAM : Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ngabang
pada tanggal 8 Agustus 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LANDAK,

TTD

VINSENSIUS, S.Sos., MMA.
Pembina Utama Madya
NIP. 19680122 198908 1 001

Salinan sesuai dengan aslinya

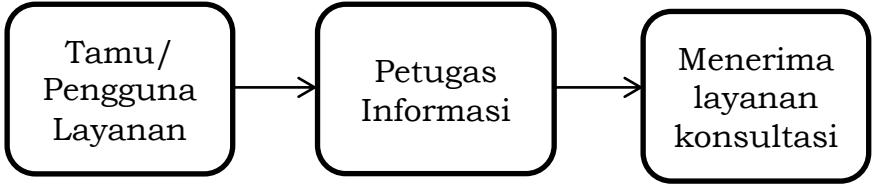
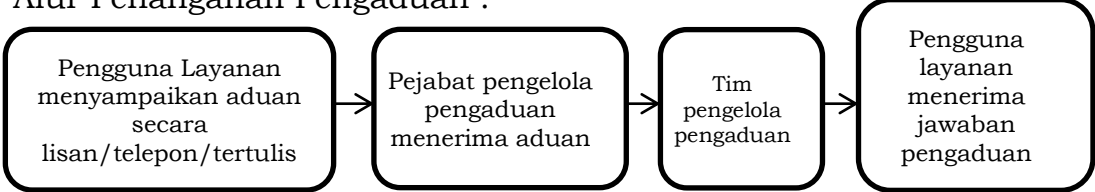


LAMPIRAN
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LANDAK
 NOMOR 134 /ORG/ TAHUN 2022
 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
 BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
 KABUPATEN LANDAK TAHUN 2022

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN ORGANISASI
 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN LANDAK TAHUN 2022

1. Pelayanan Konsultasi

Service Delivery

1.	Persyaratan
	a. Surat Tugas; b. Dokumen/berkas pendukung; c. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <p>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi; b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; c. Menerima informasi dari petugas; d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Organisasi (Kelembagaan, Analisis Jabatan, Pelayanan Publik, Tatalaksana, Kinerja dan Reformasi Birokrasi).</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 menit Konsultasi : sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. dilakukan melalui :</p> <p>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) Whatshap : 081280096298/089505653997/081351750736; 4) Email : ortallandak@gmail.com/setda.landakkab.go.id; 5) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id).</p> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim pengelola pengaduan] C --> D[Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>

	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	---

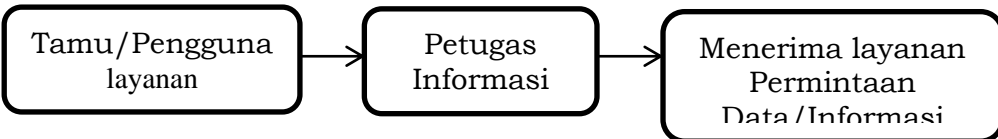
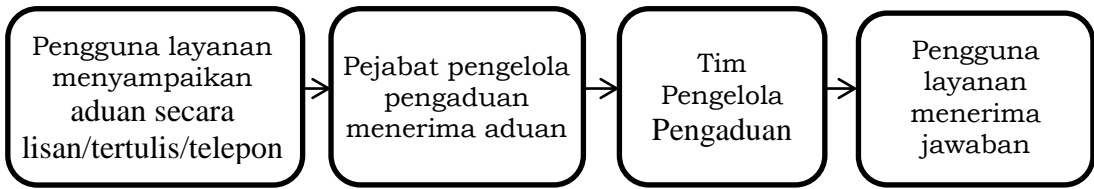
Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak; d. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak; e. Peraturan Bupati Landak Nomor 49 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Landak.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, toilet; b. Tempat parkir; c. Komputer, wifi publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi; c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah
	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya,

	sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kabag, JF dan Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas; b. Surat permintaan data, laporan, informasi; c. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan Permintaan Data / Informasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna layanan menuju ke Petugas Informasi; b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi; c. Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi; d. Menerima data/informasi.
3.	Jangka waktu Penyelesaian
	3 (tiga) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data, Laporan, Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) Whatshap : 081280096298/08950565/081351750736; 4) Email : ortallandak@gmail.com/setda.landakkab.go.id; 5) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis/telepon] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna layanan menerima jawaban] </pre>

	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambat 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--

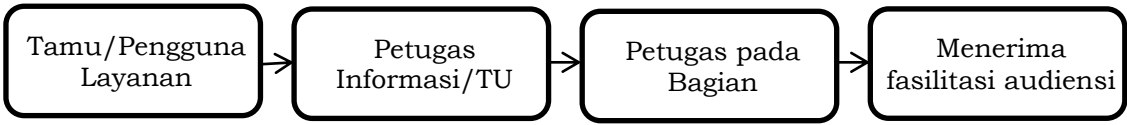
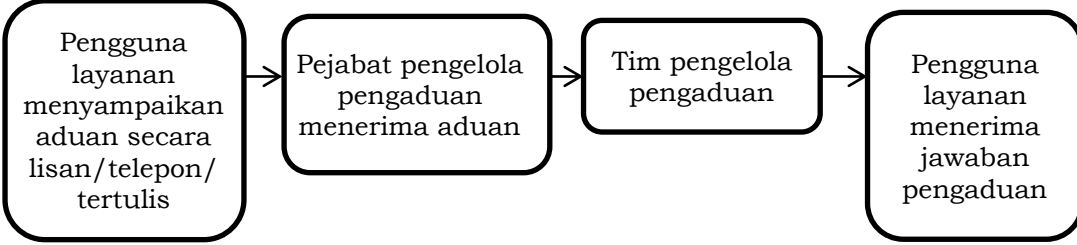
Manufacturing

1.	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak; d. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak; e. Peraturan Bupati Landak Nomor 49 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Landak.
2.	<p>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, toilet; b. Tempat parkir; c. Komputer, WIFI publik.
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi audiensi; c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	<p>Pengawasan Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>4 (empat) orang</p>
6.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikann cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kabag, JF dan Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

3. Fasilitasi Rapat/Audiensi Perangkat Daerah

Service Delivery

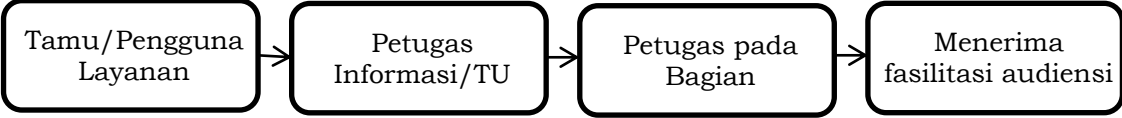
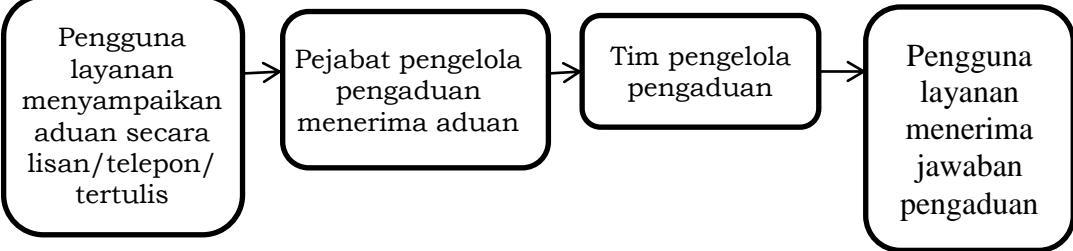
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan fasilitasi rapat/audiensi; b. Tanda pengenal/identitas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima fasilitasi audiensi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/pengguna layanan menuju ke Petugas Informasi; b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; c. Menerima fasilitasi rapat/audiensi atau surat jawaban kesediaan dan jadwal rapat/audiensi.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 (tiga) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Fasilitasi rapat/audiensi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) Whatshap : 081280096298/089505653997/081351750736; 4) Email : ortallandak@gmail.com/setda.landakkab.go.id; 5) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim pengelola pengaduan] C --> D[Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaam, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak; d. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak; e. Peraturan Bupati Landak Nomor 49 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Landak.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, toilet; b. Tempat parkir; c. Komputer, WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi audiensi; c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikann cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminina keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kabag, JF dan Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

4. Pelayanan Penyediaan Narasumber

Service Delivery

1.	Persyaratan
	Surat permintaan atau permohonan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/TU] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima fasilitasi audiensi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/pengguna layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha; Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu; Menyerahkan surat permintaan penyediaan narasumber/asisten/bimbingan teknis; Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal narasumber/asistensi/bimbingan teknis.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 (tiga) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Kesediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan Whatsap : 081280096298/089505653997/081351750736 Email : ortallandak@gmail.com/setda.landakkab.go.id Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim pengelola pengaduan] C --> D[Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaam, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;c. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak;d. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak;e. Peraturan Bupati Landak Nomor 49 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Landak.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none">a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, toilet;b. Tempat parkir;c. Komputer, WIFI publik.
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none">a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan penyediaan narasumber;c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none">a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikann cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none">a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminina keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kabag, JF dan Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LANDAK,

TTD

VINSENSIUS, S.Sos., MMA.
Pembina Utama Madya
NIP. 19680122 198908 1 001

Salinan sesuai dengan aslinya

