



**PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Raya Ngabang-Pontianak Km.3, Ngabang, Landak 79357  
Laman setda.landakkab.go.id, Pos-el setda@landakkab.go.id

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LANDAK

NOMOR 86/UMUM/TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
SEKRETARIAT 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 terkait dengan penyelenggaraan pelayanan setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a, Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Landak perlu dilengkapi sesuai dengan komponen standar pelayanan yang terdapat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Landak;
- 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 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran 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, Tambahan 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 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 Indonesia Nomor 5587) 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);
6. 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 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
7. 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 Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 98);
8. 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);

9. Peraturan Bupati Landak Nomor 29 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2018 Nomor 527);
10. 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);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN LANDAK

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Landak sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Sekretaris Daerah ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU meliputi:

- a. Standar Pelayanan Pelaksanaan Kerja Sama Daerah Dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah dengan Pihak Ketiga;
- b. Standar Pelayanan Penyusunan Produk Hukum Daerah;
- c. Standar Pelayanan Bantuan Hukum;
- d. Standar Pelayanan Dokumentasi Hukum;
- e. Standar Pelayanan Konsultasi Data dan Laporan;
- f. Standar Pelayanan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD);
- g. Standar Pelayanan Fasilitas Pendistribusian BBM dan LPG 3 kg;
- h. Standar Pelayanan Fasilitas Kelistrikan;
- i. Standar Pelayanan Registrasi dan Verifikasi Akun Penyedia Pengadaan Barang dan Jasa Pada LPSE;
- j. Standar Pelayanan Konsultasi dan Pendampingan;
- k. Standar Pelayanan Penanganan Masalah Pengguna;
- l. Standar Pelayanan Pembuatan Akun Toko Daring Mbizmarket dan Penginputan Produk Barang dan Jasa Toko Daring Mbiz Market;
- m. Standar Pelayanan Pembuatan Akun dan Verifikasi Katalog Elektronik Lokal Kabupaten Landak;
- n. Standar Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa;
- o. Standar Pelayanan Pendampingan Penginputan RUP;
- p. Standar Pelayanan Penanganan Surat Masuk;
- q. Standar Pelayanan Penanganan Surat Keluar;
- r. Standar Pelayanan Penomoran Berkas MoU dan SPPD;
- s. Standar Pelayanan Peminjaman Barang Milik Daerah;
- t. Standar Pelayanan Konsultasi
- u. Standar Pelayanan Data, Laporan dan Informasi
- v. Standar Pelayanan Fasilitas Rapat/Audiensi Perangkat Daerah;

- w. Standar Pelayanan Penyediaan Narasumber;
- x. Standar Pelayanan Pelaksanaan Acara / Upacara Pemerintahan;
- y. Standar Pelayanan Penerimaan dan Pelayanan Tamu Kepala / Wakil Kepala Daerah; dan
- z. Standar Pelayanan Penyusunan Himpunan Pidato/ Naskah Sambutan.

- KETIGA : Persyaratan, mekanisme prosedur, jangka waktu dan biaya pada standar pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA tercantum dalam Lampiran Keputusan Sekretaris Daerah ini.
- KEEMPAT : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KETIGA sebagai pedoman bagi setiap pelaksana pelayanan publik di Lingkungan Sekretariat Daerah dan masyarakat pengguna layanan.
- KELIMA : Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ngabang  
Pada tanggal 23 Juli 2024

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LANDAK,  
TTD

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

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,


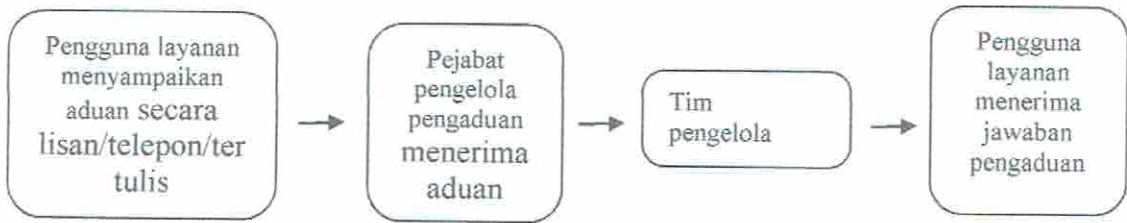


DARINUARTI, SH  
NIP. 19661128 199402 2 001

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN  
 LANDAK NOMOR / / TAHUN 2024  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN  
 PEREKONOMIAN, PEMBANGUNAN DAN SDA SEKRETARIAT DAERAH  
 KABUPATEN LANDAK TAHUN 2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN  
 PEREKONOMIAN, PEMBANGUNAN DAN SDA SEKRETARIAT  
 DAERAH  
 KABUPATEN LANDAK TAHUN 2024


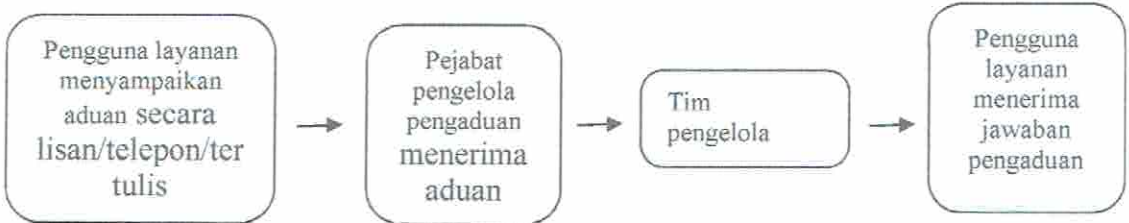
1. Layanan Fasilitasi Pendistribusian BBM dan Gas LPG 3 KG

1.	Persyaratan
	Surat Rekomendasi dari Direktur
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas informasi]     B --&gt; C[Menerima Fasilitasi Permintaan Rekomendasi]             </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu/Pengguna layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>Menyampaikan keperluan dan mengisi buku tamu</li> <li>Menyerahkan surat permintaan rekomendasi</li> <li>Menerima surat permintaan rekomendasi</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian
	3 (tiga) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Rekomendasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan</li> <li>Whatsap : 081345382333</li> <li>Email : ekbangsdasetda@gmail.com /setda.landakkab.go.id</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola]     C --&gt; D[Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

## Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2004 Tentang kegiatan Usaha Hilir Minyak dan Gas Bumi</li><li>Peraturan Menteri ESDM Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Perhitungan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak</li><li>Peraturan BPH Migas Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Penerbitan Surat Rekomendasi Untuk Pembelian Jenis Bahan Bakar Minyak Tertentu (JBT) dan Jenis Bahan Bakar Khusus Penugasan (JBKP)</li><li>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2004 tentang Kegiatan Usaha Hilir Minyak dan Gas Bumi</li><li>Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penyediaan dan Pendistribusian Liquefied Petroleum Gas</li></ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, toilet;</li><li>Tempat parkir;</li><li>Komputer, wifi publik.</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li><li>Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Fasilitas permintaan rekomendasi;</li><li>Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li><li>Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li></ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"><li>Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li><li>Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li><li>Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>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.</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kabag, JF dan Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li><li>Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li><li>Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li></ol>

2. Layanan Fasilitasi Kelistrikan

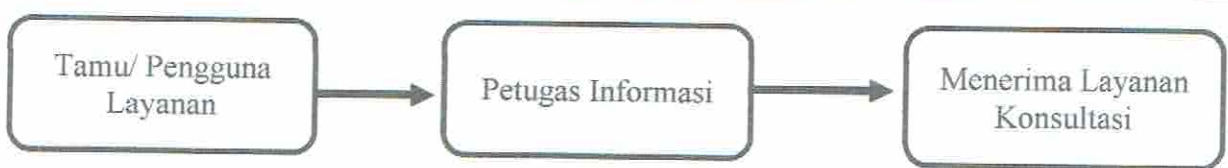
1.	Persyaratan
	Proposal
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas informasi]     B --&gt; C[Menerima Fasilitas Permintaan Rekomendasi]         </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu/Pengguna layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>Menyampaikan keperluan dan mengisi buku tamu</li> <li>Menyerahkan surat permintaan rekomendasi</li> <li>Menerima Surat Proposal</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian
	3 (tiga) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Rekomendasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>a. Dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan</li> <li>Whatsap : 081345382333</li> <li>Email : ekbangsdasetda@gmail.com /setda.landakkab.go.id</li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola]     C --&gt; D[Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan]         </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;</li> <li>Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2007 Tentang Energi</li> <li>UUD Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik</li> <li>Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Pemanfaatan Sumber Energi</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Fasilitas permintaan rekomendasi;</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>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.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kabag, JF dan Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>B. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>C. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ul>

### 3. Pelayanan Konsultasi Data, Laporan

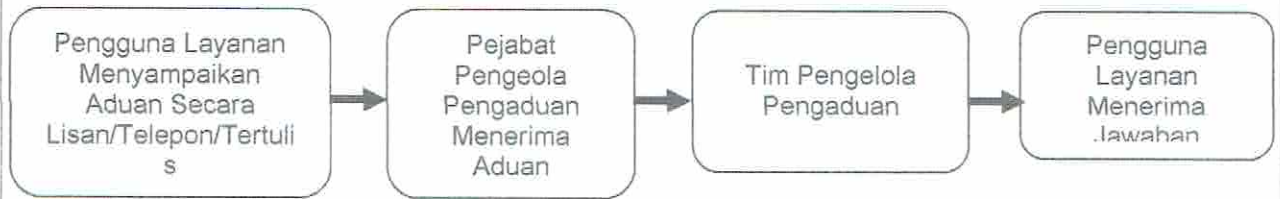
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas;</li> <li>b. Dokumen/berkas pendukung;</li> <li>c. Tanda pengenal/identitas.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima Layanan Konsultasi]   </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>c. Menerima informasi dari petugas;</li> <li>d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Perekonomian, Pembangunan dan SDA</li> </ul>
	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 menit Konsultasi : sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi



a. dilakukan melalui :

- 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
- 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
- 3) Whatshap : 082250382418/ 089612293695;
- 4) Email : [ekbangsdasetda@gmail.com](mailto:ekbangsdasetda@gmail.com)/[setda.landakkab.go.id](mailto:setda.landakkab.go.id);

b. Alur Penanganan Pengaduan :



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

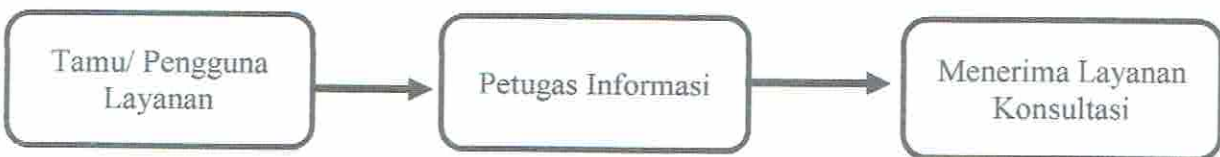
- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

## Manufacturing

1.	<b>Dasar Hukum</b> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian Dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, Dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah.</li><li>b. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 11 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Landak Tahun 2007–2027</li><li>c. Peraturan Bupati Landak Nomor 54 Tahun 2018 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Landak Tahun Anggaran 2019</li><li>d. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2019 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 83)</li><li>e. Peraturan Bupati Landak Nomor 51 tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah</li></ol>
2.	<b>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</b> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, toilet;</li><li>b. Tempat parkir;</li><li>c. Komputer, wifi publik.</li></ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li><li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi;</li><li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li><li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li></ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>

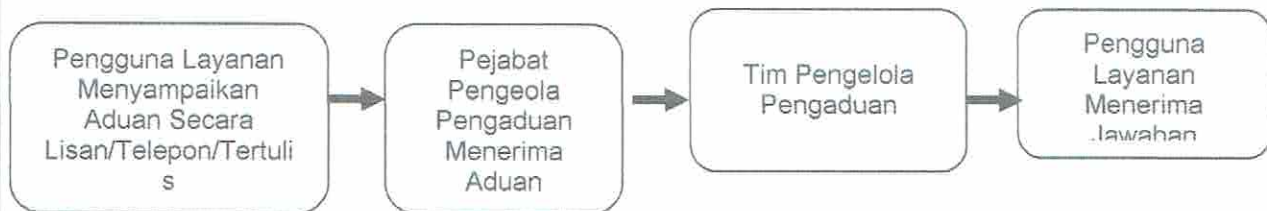
	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi,</li> <li>c. yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>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.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kabag, JF dan Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

#### 4. Pembinaan Badan Usaha Milik Daerah

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Laporan</li> <li>b. Dokumen/berkas pendukung;</li> <li>c. Tanda pengenal/ identitas.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/ Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima Layanan Konsultasi]   </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi;</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu;</li> <li>c. Menerima informasi dari petugas;</li> <li>d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Perekonomian, Pembangunan dan SDA</li> </ul>
	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

1. dilakukan melalui :
  - 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
  - 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
  - 3) Whatshap :089612293695;
  - 5) Email : [ekbangsdasetda@gmail.com/setda.landakkab.go.id](mailto:ekbangsdasetda@gmail.com/setda.landakkab.go.id);

2. Alur Penanganan Pengaduan :



3. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;
- b. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
- d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

### Manufacturing

1.	<b>Dasar Hukum</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah</li> <li>b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerjasama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah</li> <li>c. Peraturan Bupati Landak Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Landak.</li> <li>d. Peraturan Bupati Landak Nomor 49 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah</li> <li>e. Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Koordinasi, Monitoring dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah</li> </ol>
2.	<b>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, toilet;</li> <li>b. Tempat parkir;</li> <li>c. Komputer, wifi publik.</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi;</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	<b>Jumlah</b>
	3 (tiga) orang
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat

	<p>dipertanggungjawabkan;</p> <p>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.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kabag, JF dan Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>