



BUPATI CILACAP
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN DAERAH KABUPATEN CILACAP
NOMOR 5 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI CILACAP,

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Kabupaten Cilacap berkewajiban memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Cilacap merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik;
 - c. bahwa untuk memperjelas hak dan kewajiban antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, serta terwujudnya tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Cilacap, maka perlu adanya pedoman dan ketentuan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. bahwa dalam rangka memberikan kepastian hukum terkait pedoman dan ketentuan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf c, perlu ditetapkan Peraturan Daerah;
 - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4868);
7. 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);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. 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-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
10. 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);
11. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
12. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
13. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);

14. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) 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);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
18. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 134);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN CILACAP

dan

BUPATI CILACAP

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Cilacap.
2. Bupati adalah Bupati Cilacap.

3. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945.
4. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cilacap yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang membidangi urusan pelayanan publik.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
8. Barang Milik Daerah adalah semua barang yang dibeli atau diperoleh atas beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau berasal dari perolehan lainnya yang sah.
9. Urusan Pemerintahan Konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota.
10. Urusan Pemerintahan Wajib adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua Daerah
11. Urusan Pemerintahan Pilihan adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki Daerah.
12. 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.
13. Pelayanan Dasar adalah Pelayanan Publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.
14. Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan Pelayanan Publik atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun Daerah, serta pelayanan BUMN/BUMD/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.
15. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
16. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.
17. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

18. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
19. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
20. Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.
21. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
22. Indeks kepuasan masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
23. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
24. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Rencana Keuangan Tahunan Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
25. Unit Pelayanan Publik adalah Perangkat Daerah dan Unit Kerja yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
26. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
27. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
28. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
29. Hari adalah hari kerja.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, PRINSIP DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum kepada penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat, dalam pemenuhan hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. terwujudnya prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- e. terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
- f. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/non diskriminatif;
- h. keterbukaan/transparansi;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- m. efisiensi dan efektivitas.

Bagian Ketiga

Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan prinsip:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggung jawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

Bagian Keempat
Ruang Lingkup

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Sektor Pelayanan Publik pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urusan Pemerintahan Daerah yang menjadi kewenangan Daerah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Pasal 7

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruhnya bersumber dari APBD;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan;
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga masyarakat.

Pasal 10

Ketentuan mengenai rincian jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Pasal 8, dan Pasal 9 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati sesuai dengan urusan Pemerintahan Daerah yang menjadi kewenangan masing-masing Perangkat Daerah dan BUMD.

BAB III

PEMBINA DAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Pembina

Pasal 11

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Bupati.
- (3) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Sekretaris Daerah.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (5) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada DPRD dan Gubernur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mempunyai tugas:
 - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Bagian Kedua Penyelenggara

Pasal 12

Penyelenggara yang ditunjuk oleh Bupati mempunyai tugas :

- a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah dan Direksi BUMD sesuai Standar Pelayanan;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- c. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD kepada Pembina.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsi Perangkat Daerah dan BUMD.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), minimal meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan.
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat.
 - c. pengelolaan informasi.
 - d. pengawasan internal.
 - e. penyuluhan kepada masyarakat.
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 14

Tugas dan tanggung jawab penyelenggara diatur lebih lanjut melalui Peraturan Bupati sesuai dengan urusan Pemerintah Daerah yang menjadi kewenangan Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah.

BAB IV

AKUNTABILITAS, EVALUASI, DAN KERJASAMA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Akuntabilitas

Pasal 15

Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap Kinerja Pelaksana di lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD masing-masing secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap Kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

Indikator yang jelas dan terukur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (3), diukur secara menyeluruh dari aspek :

- a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumber daya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
- b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, dan ketepatan dengan biaya murah; dan
- c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

Pasal 18

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh penyelenggara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga

Kerja Sama Pelayanan Publik

Pasal 19

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
 - a. kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan dalam bentuk perjanjian kerja sama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada Standar Pelayanan;
 - b. Penyelenggara dan mitra kerja sama berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama sebagaimana dimaksud dalam huruf a kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama bidang tertentu berada pada mitra kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas mitra kerja sama dan Penyelenggara sebagai penanggung jawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. Penyelenggara dan mitra kerja sama wajib mencantumkan alamat tempat Pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message service/SMS*), laman (*website*), pos-elektronik (*email*), dan kotak Pengaduan, serta alat komunikasi lainnya yang mudah diakses.
- (2) Mitra kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia.

- (3) Pemilihan mitra kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menambah beban bagi masyarakat

BAB V HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak, Kewajiban, dan Larangan Penyelenggara

Pasal 20

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerjasama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. mempunyai dan mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai ketentuan pengelolaan keuangan;
- d. melakukan pembelaan terhadap Pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan Publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- i. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- j. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan, serta bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik;
- k. mempertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepas tanggung jawab atas posisi atau jabatan tersebut;
- l. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah, atas permintaan Pembina atau pejabat yang berwenang dari instansi pemerintah yang berhak, berwenang sesuai peraturan perundang-undangan;
- m. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- n. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara dilarang :

- a. menghambat, menghindari, menolak, melakukan pelayanan terhadap publik kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan merugikan masyarakat selaku penerima pelayanan;
- c. memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

Bagian Kedua

Hak, Kewajiban, dan Larangan Pelaksana

Pasal 23

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana memiliki hak:

- a. melaksanakan kegiatan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai kegiatan penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- c. memperoleh tambahan atau remunerasi atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur;
- d. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada Penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. melakukan evaluasi, membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola Pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 25

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkup BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. memungut biaya di luar dari yang dipersyaratkan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau ketentuan lainnya yang sah.

Bagian Ketiga

Hak, Kewajiban dan Larangan Masyarakat

Pasal 26

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat mempunyai hak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi Standar Pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap Pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- h. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman, dan/atau Komisi Pelayanan Publik; dan
- i. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan.

Pasal 27

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 28

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Masyarakat dilarang :

- a. memaksa, menekan dan/atau mengancam baik fisik maupun psikis Pelaksana;
- b. menggunakan dokumen atau pengakuan palsu atau yang bukan haknya dalam berhubungan dengan Pelaksana;

- c. mempengaruhi dan/atau menggunakan tipu muslihat terhadap Pelaksana dalam melaksanakan tugasnya;
- d. menggunakan media publik atas terjadinya penyimpangan terhadap pelayanan ketika Pengaduan masih dalam proses penyelesaian; dan
- e. melakukan hal-hal lain yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, melanggar kepatutan dan ketertiban umum dalam meminta pelayanan kepada Pelaksana.

BAB VI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Pola Pelayanan

Pasal 29

- (1) Pola penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:
 - a. fungsional, merupakan pola pelayanan publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
 - b. terpusat, merupakan pola Pelayanan Publik secara terpusat dalam satu tempat yang disebut dengan Mal Pelayanan Publik dan merupakan perluasan dari fungsi Pelayanan Terpadu Satu Atap serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. terpadu, terdiri atas:
 - 1) terpadu satu atap merupakan pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu;
 - 2) terpadu satu pintu merupakan pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu; dan
 - 3) Gugus Tugas merupakan petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.
- (2) Ketentuan mengenai pola penyelenggaraan Pelayanan Publik terpusat atau Mal Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati selambat-lambatnya 1 (satu) tahun setelah ditetapkannya Peraturan Daerah.

Bagian Kedua Standar Pelayanan

Pasal 30

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

- (2) Dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (5) Penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 31

- (1) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 huruf a memuat 2 (dua) komponen yaitu:
 - a. komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan; dan
 - b. komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.
- (2) Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
 - a. dasar hukum;
 - b. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 32

- (1) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana secara luas sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.
- (2) Penerapan Standar Pelayanan Publik wajib dievaluasi setiap 1 (satu) tahun dan ditinjau ulang setiap 3 (tiga) tahun sekali oleh Penyelenggara.

Bagian Ketiga
Etika Pelayanan Penyelenggara dan Pelaksana

Pasal 33

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib menerapkan etika pelayanan yang merupakan pedoman sikap Penyelenggara dan Pelaksana dalam pelaksanaan Pelayanan Publik.
- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. disiplin, cepat, dan tegas;
 - b. sopan, ramah, dan simpatik;
 - c. adil/tidak diskriminatif terbuka, dan jujur;
 - d. loyal, sabar, kepatuhan, dan teladan;
 - e. komunikatif, kreatif, bertanggung jawab, dan objektif; dan
 - f. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang cepat, tepat, akurat, dan berkualitas.

Bagian Keempat
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Dalam hal peningkatan kualitas Pelayanan Publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan :
 - a. komitmen penyelenggara dan pelaksana;
 - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
 - c. partisipasi pengguna pelayanan;
 - d. kepercayaan;
 - e. kesadaran penyelenggara dan pelaksana;
 - f. keterbukaan;
 - g. ketersediaan anggaran;
 - h. tumbuhnya rasa memiliki;
 - i. survei kepuasan masyarakat;
 - j. kejujuran;
 - k. realistis dan cepat;
 - l. pengembangan dan penciptaan inovasi pelayanan;
 - m. umpan balik dan hubungan masyarakat; dan
 - n. keberanian dan kebiasaan menerima pengaduan.

Bagian Kelima
Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 35

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan survei kepuasan masyarakat minimal 1 (satu) kali dalam setahun.

- (2) Dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat dan pelaksanaannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berpedoman pada petunjuk teknis pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam
Maklumat Pelayanan

Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 dan Pasal 31.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyatu dengan standar pelayanan dan wajib dipublikasikan.

Bagian Ketujuh
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 37

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah, dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling sedikit meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan;
 - f. penilaian kinerja.

Pasal 38

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas Pelayanan Publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan berbasis elektronik.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan
Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 39

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Bagian Kesembilan
Pelayanan Akses Khusus

Pasal 40

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu dengan menyediakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi:
 - a. penyandang disabilitas;
 - b. lanjut usia;
 - c. ibu hamil dan menyusui;
 - d. bayi dan anak-anak;
 - e. korban bencana.
- (2) Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai kemampuan keuangan daerah.

Bagian Kesepuluh
Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 41

- (1) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas Pelayanan Publik perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan Inovasi Pelayanan Publik pada Penyelenggara Pelayanan Publik.

- (2) Pembangunan dan pengembangan Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman, dan berkelanjutan.
- (3) Percepatan peningkatan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibangun melalui budaya paling sedikit satu inovasi setiap tahunnya yang dikembangkan oleh setiap Pemerintah Daerah dan/atau Penyelenggara Pelayanan Publik (*Program One Agency, One Innovation*).
- (4) Tata cara pembangunan dan pengembangan Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesebelas
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 42

- (1) Biaya Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keduabelas
Penanganan Pengaduan

Pasal 43

- (1) Penyelenggara wajib menyusun tata cara penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. objektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektivitas dan efisiensi;
 - d. akuntabilitas; dan
 - e. transparan.
- (3) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi :
 - a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
 - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
 - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan yang ada; dan
 - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.

- (4) Ketentuan mengenai prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 44

- (1) Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Penyelenggara wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak aduan diterima.
- (3) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak aduan dinyatakan lengkap.
- (4) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan
- (5) Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara melalui:
 - a. konfirmasi dan klarifikasi;
 - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
 - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.

BAB VII

SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 45

- (1) Penyelenggara menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 46

- (1) Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan :
 - a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
 - b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
 - c. memperpendek proses pelayanan;
 - d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
- (2) Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :
 - a. keterpaduan;
 - b. ekonomis;
 - c. koordinasi;
 - d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
 - e. akuntabilitas; dan
 - f. aksesibilitas.

Pasal 47

- (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam suatu tempat, baik secara fisik maupun secara virtual sesuai dengan standar pelayanan.

- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui :
 - a. sistem pelayanan terpadu satu atap; dan/atau
 - b. sistem pelayanan terpadu satu pintu.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 48

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (2) huruf a, dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal.

Pasal 49

- (1) Dalam penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (2) huruf b, dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang dari Bupati kepada Kepala Perangkat Daerah penyelenggara sistem pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi seluruh kewenangan pemberian persetujuan dan penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan, termasuk perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal.
- (3) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- (4) Pelaksanaan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian yang menjadi tugas dan fungsi Perangkat Daerah teknis tidak dapat dilakukan pendelegasian.

Pasal 50

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/Perangkat Daerah/unit kerja terkait.
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan penyelenggaraan pelayanan kepada Bupati secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

BAB VIII PENILAIAN KINERJA

Pasal 51

- (1) Penilaian kinerja Unit Pelayanan Publik dilaksanakan sebagai upaya dalam mendorong kinerja dalam rangka percepatan reformasi birokrasi.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan kinerja dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pasal 52

- (1) Evaluasi kinerja dilakukan dengan melakukan pemeringkatan Unit Pelayanan Publik sesuai indikator pelayanan yang meliputi pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel.
- (2) Berdasarkan hasil penilaian evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Unit Pelayanan Publik dengan peringkat tertinggi diberikan apresiasi berupa penghargaan sebagai bagian dari pembinaan Aparatur Sipil Negara.
- (3) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan langkah strategis dalam upaya mendorong perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan stimulus atau motivasi, semangat perbaikan, dan inovasi pelayanan, serta untuk mengetahui gambaran kinerja yang objektif dari Unit Pelayanan Publik.

Pasal 53

- (1) Dalam penyelenggaraan penilaian/evaluasi kinerja pelayanan publik dibentuk Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Tata cara dan mekanisme penilaian kinerja Unit Pelayanan Publik dan Inovasi Pelayanan Publik mempedomani ketentuan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

BAB IX

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 54

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi penyusunan standar pelayanan, pengawasan dan evaluasi, pemberian penghargaan serta pengawasan terhadap penerapan sanksi.
- (3) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara perorangan maupun perwakilan kelompok masyarakat.
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik.
- (5) Penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik wajib memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dan/atau ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

BAB X
PENGAWASAN

Pasal 55

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terdiri atas:
 - a. pengawasan internal; dan
 - b. pengawasan eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi :
 - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD; dan
 - c. pengawasan oleh Ombudsman.

BAB XI
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 56

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 13, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 18 ayat (1), dikenakan sanksi administrasi ringan yang jenisnya didasarkan pada berat ringannya pelanggaran yang dilakukan.
- (2) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 30 ayat (2), Pasal 32 ayat (2), Pasal 34, Pasal 39, dan Pasal 40 ayat (1) dikenakan sanksi administrasi sedang.
- (3) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 30 ayat (1), Pasal 32 ayat (1), Pasal 33 ayat (2) huruf a dan huruf f, Pasal 36 dan Pasal 44 ayat (2), (3), dan (4) dapat dikenakan sanksi administrasi berat.
- (4) Sanksi administrasi ringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa:
 - a. teguran lisan;
 - b. teguran tertulis; dan
 - c. penundaan kenaikan pangkat, golongan, dan/atau hak-hak jabatan.
- (5) Sanksi administrasi sedang, sebagaimana dimaksud pada ayat (2), berupa:
 - a. pembayaran uang paksa dan/atau ganti rugi;
 - b. pemberhentian sementara dengan memperoleh hak-hak jabatan; dan
 - c. pemberhentian sementara tanpa memperoleh hak-hak jabatan.
- (6) Sanksi administrasi berat sebagaimana dimaksud pada ayat (3), berupa:
 - a. pemberhentian tetap dengan memperoleh hak-hak keuangan dan fasilitas lainnya; dan
 - b. pemberhentian tetap tanpa memperoleh hak-hak keuangan dan fasilitas lainnya.

BAB XII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 57

Khusus untuk Pemerintah Desa dalam memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan, dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa, wajib menyesuaikan ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, sepanjang belum diatur tersendiri dalam peraturan perundang-undangan.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 58

Petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah ini ditetapkan dalam waktu paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 59

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap.

Ditetapkan di Cilacap
pada tanggal 7 September 2021

BUPATI CILACAP,

Cap & Ttd

TATTO SUWARTO PAMUJI

Diundangkan di Cilacap
pada tanggal 7 September 2021

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN CILACAP,
Cap & Ttd

FARID MA'RUF

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN CILACAP TAHUN 2021 NOMOR 5
NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN CILACAP, PROVINSI JAWA TENGAH :
(5-195/2021)

PENJELASAN ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN CILACAP
NOMOR 5 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Bahwa dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan yang dimaksud merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.

Disamping itu harus disusun maklumat pelayanan sebagai kewajiban dan fungsi Penyelenggara kepada masyarakat untuk melaksanakan standar pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penerapan standar pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat sebagai akibat kemajuan ekonomi dan tuntutan pelayanan yang lebih nyaman, Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang dengan mempertimbangkan proporsionalitas dan kebutuhan masyarakat, agar tidak menimbulkan diskriminasi dengan tetap menjunjung tinggi prinsip keadilan dan tidak mengurangi kualitas pelayanan.

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan untuk menjamin pelayanan publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Peran serta masyarakat tidak hanya dalam bentuk peran serta secara aktif dalam penyusunan pelayanan, tetapi juga sampai dengan pengawasan dan evaluasi penerapan standar, evaluasi kinerja dan pemberian penghargaan, serta penyusunan kebijakan pelayanan publik.

Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut diatas, dan sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Cilacap yang visinya pemerintahan yang melayani dan lebih baik, yang salah satu misinya adalah menjadikan Kabupaten Cilacap yang lebih baik dalam pelayanan publik, maka dipandang perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk menjadi pedoman, baik Penyelenggara maupun masyarakat dan pihak terkait dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Cilacap.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

Yang dimaksud dengan “kepentingan umum” dalam ketentuan ini adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “kepastian hukum” dalam ketentuan ini adalah perwujudan hak dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan harus terjamin.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “kesamaan hak” dalam ketentuan ini adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, pendidikan, dan ekonomi.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “keseimbangan hak dan kewajiban” dalam ketentuan ini adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “keprofesionalan dalam ketentuan ini adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “partisipatif” dalam ketentuan ini adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “persamaan perlakuan/non diskriminatif” dalam ketentuan ini adalah setiap penduduk berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “kebutuhan transparansi” dalam ketentuan ini adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan “akuntabilitas” dalam ketentuan ini adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan” dalam ketentuan ini adalah pemberian kemudahan terhadap penduduk rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan “ketepatan waktu” dalam ketentuan ini adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dilakukan tepatwaktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan “kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan” dalam ketentuan ini adalah setiap jenis pelayanan yang dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Huruf m

Yang dimaksud dengan “efisiensi dan efektifitas” dalam ketentuan ini adalah setiap jenis pelayanan yang dilakukan secara tepat guna dan tepat waktu dengan mengutamakan prosedur yang sederhana dan hemat waktu.

Pasal 5

Huruf a

Yang dimaksud dengan prinsip “kesederhanaan” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mempunyai persyaratan yang mudah dimengerti, dapat dipenuhi, sehingga dapat dinikmati masyarakat luas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan prinsip “kejelasan” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh pelaksana yang jelas identitasnya, jelas persyaratannya, jelas biayanya dan jelas waktu penyelesaian.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “akurasi” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat tepat jumlah, tepat waktu, dan tepat administrasi.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “keamanan” dalam ketentuan ini adalah masyarakat mendapatkan jaminan terhadap data dan informasi menerima pelayanan publik tidak disalahgunakan untuk kepentingan selain dari pelayanan publik.

Huruf f

Yang dimaksud dengan prinsip “tanggung jawab” dalam ketentuan ini adalah setiap tahapan pelayanan publik merupakan tanggung jawab dari penyelenggara, kecuali dikecualikan menurut peraturan perundang-undangan.

Huruf g

Yang dimaksud dengan prinsip “kelengkapan sarana dan prasarana dalam ketentuan ini adalah penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dengan sarana dan prasarana yang memadai, kecuali terjadi keadaan/kondisi tertentu yang mengakibatkan ketidakmampuan Penyelenggara dan/atau keterbatasan kemampuan keuangan daerah, maka pelaksanaannya dilaksanakan secara bertahap.

Huruf h

Yang dimaksud dengan prinsip “kemudahan akses” dalam ketentuan ini adalah masyarakat dengan mudah dapat mengakses segala informasi pelayanan publik, kecuali dinyatakan tertutup sesuai peraturan perundang-undangan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan prinsip “kedisiplinan, kesopanan dan keramahan” dalam ketentuan ini adalah pelayanan publik senantiasa dilakukan dengan berpedoman kepada standar pelayanan yang ada, dengan sikap perilaku menjunjung tinggi etika profesi penyelenggara pelayanan, dan nilai-nilai keramahan budaya nusantara.

Huruf j

Yang dimaksud dengan prinsip “kenyamanan” dalam ketentuan ini adalah kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan kenyamanan dalam pemberian layanan dan bertujuan kepada kepuasan masyarakat sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pasal 6

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas

- Ayat (2)
Cukup jelas
- Pasal 8
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
- Pasal 9
Cukup jelas.
- Pasal 10
Cukup jelas.
- Pasal 11
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas
Ayat (6)
Cukup jelas
- Pasal 12
Cukup jelas.
- Pasal 13
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)

Cukup jelas
- Pasal 14
Cukup jelas.
- Pasal 15
Cukup jelas.
- Pasal 16
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 17
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 18
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 19
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 20
Cukup jelas.

Pasal 21
Cukup jelas.

Pasal 22
Cukup jelas.

Pasal 23
Cukup jelas.

Pasal 23
Cukup jelas.

Pasal 24
Cukup jelas

Pasal 25
Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Cukup jelas

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud “masyarakat” adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 31

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 32

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 33

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 34

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 35

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 36

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 37

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 38

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 39

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas
- Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 40

- Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 41

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 42

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 43

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 44

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Ayat (4)
Cukup jelas

Ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan prinsip “keterpaduan” dalam ketentuan ini adalah pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.

Huruf b

Yang dimaksud dengan prinsip “ekonomis” dalam ketentuan ini adalah tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi masyarakat.

Huruf c

Yang dimaksud dengan prinsip “koordinasi” dalam ketentuan ini adalah jenis-jenis pelayanan yang dipadukan tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang benar-benar terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Huruf d

Yang dimaksud dengan prinsip “pendelegasian” atau “pelimpahan wewenang” dalam ketentuan ini adalah penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang atau penugasan dari instansi induk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan prinsip “akuntabilitas” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu harus benar-benar dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan prinsip “aksesibilitas” dalam ketentuan ini adalah masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan.

Pasal 47

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 48

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 49

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas
- Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 50

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 51

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 52

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 53

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 54

- Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas

Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas
Ayat (6)
Cukup jelas

Pasal 55

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 56

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas
Ayat (6)
Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Cukup jelas

Pasal 59

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN CILACAP NOMOR 183