



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
SEKRETARIAT DAERAH

ꦒꦸꦤꦸꦁꦏꦶꦢꦸꦭ

Jalan Brigjen Katamso 1, Wonosari, Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55812

Telepon (0274) 391006; Faksimile (0274) 391038

Laman setda.gunungkidulkab.go.id; Posel setda@gunungkidulkab.go.id

BERITA DAERAH
KABUPATEN GUNUNGKIDUL

Nomor 22

Tahun 2025

PERATURAN BUPATI GUNUNGKIDUL
NOMOR 21 TAHUN 2025

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA PEMERINTAH KALURAHAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GUNUNGKIDUL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka optimalisasi kualitas penyelenggaraan pelayanan pada Pemerintahan Kalurahan, diperlukan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a diperlukan pedoman;
- c. bahwa berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Kalurahan, perumusan pedoman standar pelayanan pemerintah kalurahan ditetapkan dalam Peraturan Bupati;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan pada Pemerintah Kalurahan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 123 Tahun 2024 tentang Kabupaten Gunungkidul di Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 309, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7060);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI GUNUNGKIDUL TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PADA PEMERINTAH KALURAHAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan.
2. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik Kalurahan yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Pemerintah Kalurahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian, kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
5. Kalurahan adalah desa di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus Urusan Pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
6. Pemerintahan Kalurahan adalah Lurah dan Badan Permusyawaratan Kalurahan yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan pemerintahan di kalurahan.
7. Pemerintah Kalurahan adalah Lurah dibantu Pamong Kalurahan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kalurahan.
8. Badan Permusyawaratan Kalurahan yang selanjutnya disebut Bamuskal adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk Kalurahan berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis.
9. 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.
10. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan Kalurahan.
11. Kabupaten adalah Kabupaten Gunungkidul.
12. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

13. Bupati adalah Bupati Gunungkidul.

Pasal 2

- (1) Maksud disusunnya Peraturan Bupati ini sebagai acuan bagi Penyelenggara dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan pada Pemerintah Kalurahan.
- (2) Tujuan disusunnya Peraturan Bupati ini untuk memberikan kepastian hukum dan meningkatkan kualitas serta kinerja pelayanan Penyelenggara kepada masyarakat.

Pasal 3

Prinsip penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan pada Pemerintah Kalurahan meliputi:

- a. sederhana;
- b. partisipatif;
- c. akuntabel;
- d. berkelanjutan;
- e. keadilan; dan
- f. transparansi.

BAB II

PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 4

Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis layanan.

Bagian Kedua Penyusunan Standar Pelayanan

Paragraf 1 Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pasal 5

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (3) Dalam penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melibatkan masyarakat dan/atau Pihak Terkait.

Pasal 6

Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 meliputi:

- a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan; dan
- b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.

Pasal 7

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a meliputi:

- a. persyaratan;

- b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. jangka waktu pelayanan;
- d. biaya/tarif;
- e. produk pelayanan; dan
- f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Pasal 8

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
- c. kompetensi pelaksana;
- d. pengawasan internal;
- e. jumlah pelaksana;
- f. jaminan pelayanan;
- g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- h. evaluasi kinerja pelaksana.

Paragraf 2

Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan

Pasal 9

- (1) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas wakil:
 - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung;
 - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat; dan/atau
 - c. Bamuskal, Lembaga Kemasyarakatan Kalurahan, dan pihak terkait lainnya yang dibutuhkan dalam pembahasan rancangan standar pelayanan.
- (3) Penetapan wakil Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

Pasal 10

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah disepakati oleh Penyelenggara dengan Masyarakat dan Pihak Terkait, dituangkan dalam berita acara.
- (2) Berita acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani bersama oleh pihak yang terlibat dalam pembahasan.

Pasal 11

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah disepakati sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada Masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.
- (2) Masyarakat atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.

- (3) Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari Masyarakat atau Pihak Terkait.

Bagian Ketiga Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 12

Lurah menetapkan rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) dengan Keputusan Lurah.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib mempublikasikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 kepada Masyarakat.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui media elektronik dan/atau non elektronik.

Pasal 14

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Penyelenggara wajib mempublikasikan Maklumat Pelayanan secara jelas dan luas.
- (3) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melalui media elektronik dan/atau non elektronik.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

Bagian Keempat Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 15

- (1) Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 diterapkan oleh Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara wajib mengintegrasikan Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran Pemerintah Kalurahan.
- (3) Integrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

BAB III PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 16

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara melakukan pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Dalam hal dibutuhkan, pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan sewaktu-waktu.
- (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

Pasal 17

- (1) Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil peninjauan ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.
- (3) Perubahan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan mengikuti mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 sampai dengan Pasal 14.
- (4) Dalam hal dibutuhkan, peninjauan ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan sewaktu-waktu.

BAB IV PELAPORAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 18

- (1) Penyelenggara melaporkan hasil penyusunan Standar Pelayanan kepada Bupati melalui Panewu paling lambat 1 (satu) bulan setelah penetapan standar pelayanan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipergunakan oleh Panewu sebagai bahan dalam melaksanakan pembinaan penyelenggaraan Standar Pelayanan pada Pemerintah Kalurahan.
- (3) Panewu melaporkan hasil pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Bupati melalui Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pemberdayaan masyarakat dan Kalurahan.
- (4) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dipergunakan oleh Bupati sebagaimana bahan dalam menyusun kebijakan.

BAB V KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 19

Pedoman penyusunan, penetapan, penerapan Standar Pelayanan, contoh format berita acara dan contoh format maklumat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB VI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Diundangkan dalam berita daerah Kabupaten Gunungkidul.

Nomor 22 Tahun 2025

Tanggal 4 Juli 2025

Sekretaris Daerah
Kabupaten Gunungkidul,

ttd

SRI SUHARTANTA

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI GUNUNGKIDUL
NOMOR 21 TAHUN 2025
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN,
PENETAPAN, DAN PENERAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA
PEMERINTAH KALURAHAN

PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN
STANDAR PELAYANAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Kalurahan mengamanatkan penguatan/ perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan Kalurahan. Salah satunya adalah kegiatan pelayanan publik prima di Kalurahan sebagai kegiatan utama Reformasi Birokrasi Kalurahan. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kalurahan ini disusun untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian Kalurahan dalam penyusunan, penetapan, penerapan dan evaluasi Standar Pelayanan.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan disusunnya Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2. Sasaran Pedoman Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan adalah agar setiap pemerintah Kalurahan mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan ini meliputi: penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB II

PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Pengertian

Dalam peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. 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.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. 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.

B. Prinsip

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

BAB III

PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

A. Penyusunan Standar Pelayanan

1. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan wajib menyusun rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Dalam rangka menyusun rancangan Standar Pelayanan tersebut, Lurah sebagai Penyelenggara pelayanan membentuk Tim Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan.

Anggota Tim Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan ditetapkan dengan Keputusan Lurah. Struktur keanggotaan Tim Standar Pelayanan sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang terdiri dari :

- a) Ketua : Lurah,
- b) Sekretaris : Carik, dan
- c) Anggota : (pelaksana yang membidangi jenis pelayanan : Jagabaya, Kamituwa, Ulu-Ulu, dan lain-lain)

Tugas Tim Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan, meliputi:

- 1) mengidentifikasi jenis pelayanan dan hal-hal yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
- 2) menyusun rancangan Standar Pelayanan setiap jenis pelayanan;
- 3) membahas rancangan Standar Pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
- 4) mempublikasikan rancangan Standar Pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan Standar Pelayanan (bilamana terdapat masukan dari publik;
- 5) memproses penetapan Standar Pelayanan oleh Lurah;
- 6) menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh Lurah;
- 7) mempublikasikan Maklumat Pelayanan; dan
- 8) menyiapkan mekanisme pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan.

Sebelum memulai penyusunan rancangan, Tim Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi jenis pelayanan dan hal-hal yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
 - 1) Persyaratan;
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - 3) Jangka waktu pelayanan;
 - 4) Biaya/tarif;
 - 5) Produk pelayanan; dan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:

- 1) Dasar hukum;
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
- 3) Kompetensi pelaksana;
- 4) Pengawasan internal;
- 5) Jumlah pelaksana;
- 6) Jaminan pelayanan;
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana.

Dalam peraturan ini yang menjadi fokus utama dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan.

Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini yang perlu dioptimalkan dalam publikasinya.

Sedangkan untuk komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, Kalurahan sebagai organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanannya. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:

1) Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a) Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.

- b) Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

2) Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Di samping itu, Kalurahan sebagai penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3) Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4) Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- 1) Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- 2) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan

3) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

Penentuan biaya/tarif pelayanan harus berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

5) Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6) Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan, termasuk Kalurahan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, aplikasi perpesanan, *e-mail*, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *e-mail*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu, perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan.

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan, Tim dapat melibatkan perwakilan masyarakat dan/atau pihak terkait.

2. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan

Rancangan Standar Pelayanan wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan Kalurahan sebagai penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan/Kalurahan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

- a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
- b. pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
- c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

1) Diskusi Grup Terfokus (*Focus Group Discussion*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

2) Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Pada proses pembahasan dengan masyarakat, Pemerintah Kalurahan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti: sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan dituangkan dalam Berita Acara pembahasan Standar Pelayanan.

Contoh format Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan Kalurahan, sebagai berikut:

BERITA ACARA
NOMOR.....
TENTANG
PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN KALURAHAN

Pada hari ini tanggal ... bulan ... tahun ...bertempat di ... telah dilakukan pembahasan rancangan Standar Pelayanan pada Kalurahan ... oleh Pemerintah Kalurahan ... selaku penyelenggara pelayanan, perwakilan masyarakat pengguna layanan, Lembaga/... dan ... (daftar terlampir).

Rancangan Standar Pelayanan pada jenis pelayanan:

- 1. ...;
- 2. ...;
- 3. ...dst; dan
- 4.

disepakati sebagaimana terlampir.

Demikian Berita Acara rapat pembahasan rancangan Standar Pelayanan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Perwakilan peserta:	Lurah,
1. (.....)	
2. (.....)	

LAMPIRAN I
BERITA ACARA
NOMOR ...
TANGGAL ...
TENTANG
PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR
PELAYANAN KALURAHAN ...

DAFTAR PESERTA PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN
KALURAHAN ...

No	NAMA	ALAMAT	JABATAN/UNSUR	TANDA TANGAN
1.				1
2.				2
3.				3
4.				4
5	Dst			

LAMPIRAN II
BERITA ACARA
NOMOR ...
TANGGAL ...
TENTANG
PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR
PELAYANAN KALURAHAN ...

RANCANGAN STANDAR PELAYANAN KALURAHAN ...

1. Pelayanan ...
Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	
3	Jangka waktu pelayanan	
4	Biaya/ tarif	
5	Produk Pelayanan	
6	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	

- Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	
3.	Kompetensi pelaksana	
4.	Pengawasan internal	
5.	Jumlah pelaksana	
6.	Jaminan pelayanan	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	

2. Pelayanan ...

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	
3	Jangka waktu pelayanan	
4	Biaya/ tarif	
5	Produk Pelayanan	
6	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	
3.	Kompetensi pelaksana	
4.	Pengawasan internal	
5.	Jumlah pelaksana	
6.	Jaminan pelayanan	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	

3. dst

Rancangan Standar Pelayanan yang telah disepakati wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada Masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan. Masyarakat atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan. Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari Masyarakat atau Pihak Terkait.

B. Penetapan Standar Pelayanan

a. Penetapan Standar Pelayanan dengan Keputusan Lurah

Lurah menetapkan rancangan Standar Pelayanan yang telah melalui proses pembahasan, publikasi dan perbaikan menjadi Standar Pelayanan dengan Keputusan Lurah. Standar Pelayanan yang telah ditetapkan wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

Contoh format Keputusan Lurah tentang Standar Pelayanan, sebagai berikut:

(Lambang Garuda)

KEPUTUSAN LURAH ... KAPANEWON ...

NOMOR

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

KALURAHAN ...

LURAH ... ,

- 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 penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Lurah ... tentang Standar Pelayanan Kalurahan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta;
3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
5. Undang-Undang Nomor 123 Tahun 2024 tentang Kabupaten Gunungkidul di Daerah Istimewa Yogyakarta;
6. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Kalurahan;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH ... TENTANG STANDAR PELAYANAN KALURAHAN ...
- KESATU : Standar Pelayanan pada Kalurahan ... untuk jenis layanan:
- a. ...;
 - b. dst ...; dan
 - c.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di ...
pada tanggal ...

Lurah ...,

ttd
(NAMA)

Tembusan disampaikan kepada Yth.:

1. Bupati Gunungkidul;
2. Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
3. Panewu

LAMPIRAN
KEPUTUSAN LURAH ...
NOMOR ...
TENTANG STANDAR PELAYANAN
KALURAHAN ...

STANDAR PELAYANAN KALURAHAN ...

1. Pelayanan ...

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	
3	Jangka waktu pelayanan	
4	Biaya/ tarif	
5	Produk Pelayanan	
6	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	
3.	Kompetensi pelaksana	
4.	Pengawasan internal	
5.	Jumlah pelaksana	
6.	Jaminan pelayanan	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	

2. Pelayanan ...

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	
3	Jangka waktu pelayanan	
4	Biaya/ tarif	
5	Produk Pelayanan	
6	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	
3.	Kompetensi pelaksana	
4.	Pengawasan internal	
5.	Jumlah pelaksana	
6.	Jaminan pelayanan	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	

3.dst

Ditetapkan di ...
Pada tanggal ...
Lurah ...

Ttd

(NAMA)

b. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

- 1) pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- 2) pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
- 3) pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Contoh Format Maklumat Pelayanan di Kalurahan, sebagai berikut:

-KOP KALURAHAN-

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN SERTA AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA BERKELANJUTAN DAN KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN APABILA PELAYANAN YANG KAMI BERIKAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN”

Tempat, tanggal
Lurah ...

(NAMA)

C. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh Pemerintah Kalurahan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan/Kalurahan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pihak terkait. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh Pemerintah Kalurahan.

Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran Pemerintah Kalurahan. Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

BAB IV

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan oleh Pemerintah Kalurahan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dapat dipergunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan penerapan Standar Pelayanan dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan serta menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, Pemerintah Kalurahan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan.

BAB V

PENUTUP

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan pada Pemerintah Kalurahan ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

BUPATI GUNUNGKIDUL,

ttd

ENDAH SUBEKTI KUNTARININGSIH