



BUPATI BANTUL
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
PERATURAN BUPATI BANTUL
NOMOR 68 TAHUN 2025

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANTUL,

Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat perlu dilakukan optimalisasi penyelenggaraan Pemerintahan Kalurahan melalui reformasi Kalurahan;
b. bahwa untuk melakukan reformasi Kalurahan di Daerah, perlu dilaksanakan pelayanan publik prima dengan penyusunan pedoman Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kalurahan;
c. bahwa berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Kalurahan, Pemerintah Daerah memiliki target pelaksanaan rencana aksi berupa penyusunan pedoman standar pelayanan pemerintah kalurahan dengan 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 Publik Pada Pemerintah Kalurahan;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
3. 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 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);

4. Undang-Undang Nomor 122 Tahun 2024 tentang Kabupaten Bantul di Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 308, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7059);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK 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 Kabupaten Bantul.
4. Pelaksana Pelayanan Publik Kalurahan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah Lurah, Pamong Kalurahan dan/atau Unsur Staf Pamong Kalurahan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. 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.
7. Pemerintahan Kalurahan adalah Lurah dan Badan Permusyawaratan Kalurahan yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kalurahan.
8. Pemerintah Kalurahan adalah Lurah dibantu Pamong Kalurahan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kalurahan.
9. Badan Permusyawaratan Kalurahan adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk Kalurahan berdasarkan keterwakilan wilayah dan keterwakilan perempuan yang pengisinya ditetapkan secara demokratis.
10. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan Kalurahan.
11. Hari adalah hari kerja.

12. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
13. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul dalam penyelenggaraan urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan Daerah.
14. Bupati adalah Bupati Bantul.
15. Daerah adalah Kabupaten Bantul.

Pasal 2

- (1) Maksud disusunnya Peraturan Bupati ini sebagai acuan bagi Penyelenggara dalam melaksanakan penyusunan, penetapan, penerapan serta pemantauan dan evaluasi Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kalurahan.
- (2) Tujuan disusunnya Peraturan Bupati ini untuk:
 - a. memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan;
 - b. meningkatkan kualitas Pelayanan; dan
 - c. meningkatkan kinerja pelayanan Penyelenggara kepada masyarakat.

Pasal 3

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

- a. sederhana, yaitu mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara;
- b. konsistensi, yaitu dalam penyusunan dan penerapannya memerhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya Pelayanan yang terjangkau;
- c. partisipatif, yaitu penyusunannya melibatkan masyarakat dan Pihak Terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- d. akuntabel, yaitu hal yang diatur harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;
- e. berkesinambungan, yaitu berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas Pelayanan;
- f. transparansi, yaitu mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat;
- g. berkeadilan, yaitu menjamin bahwa Pelayanan yang diberikan dapat menjangkau seluruh masyarakat; dan
- h. aksesibilitas, yaitu kemudahan dalam menggunakan atau memperoleh suatu layanan.

BAB II

PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN

STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 4

- (1) Penyelenggara menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis layanan.

- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan kewenangan Kalurahan dengan memperhatikan:
- a. kemampuan Penyelenggara;
 - b. kebutuhan masyarakat; dan
 - c. kondisi Kalurahan.

Bagian Kedua
Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 5

Penyusunan Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kalurahan dilaksanakan melalui mekanisme:

- a. identifikasi jenis layanan publik di Kalurahan;
- b. penyusunan rancangan Standar Pelayanan; dan
- c. pembahasan rancangan Standar Pelayanan.

Pasal 6

Identifikasi jenis layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi identifikasi:

- a. persyaratan;
- b. prosedur;
- c. waktu;
- d. biaya/tarif;
- e. produk Pelayanan; dan
- f. tata cara pengelolaan pengaduan.

Pasal 7

- (1) Penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi:
 - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*service delivery*); dan
 - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*service delivery*) 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. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).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;
- h. evaluasi kinerja Pelaksana;
- i. aksesibilitas; dan
- j. waktu pelayanan.

Pasal 8

- (1) Pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c dilaksanakan Penyelenggara bersama masyarakat dan/atau Pihak Terkait.
- (2) Partisipasi masyarakat dan/atau Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan prinsip:
 - a. tidak diskriminatif;
 - b. diutamakan terkait langsung dengan jenis Pelayanan;
 - c. memiliki kompetensi;
 - d. mengutamakan musyawarah; dan
 - e. memperhatikan keberagaman.

Pasal 9

- (1) Masyarakat dan/atau Pihak Terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) terdiri atas:
 - a. penerima manfaat layanan baik secara langsung maupun tidak langsung;
 - b. masyarakat pengguna layanan;
 - c. unsur kapanewon; dan
 - d. ahli/praktisi, akademisi, instansi terkait, organisasi masyarakat sipil dan/atau lembaga swadaya masyarakat dan/atau organisasi profesi, media massa, dunia usaha, atau tokoh masyarakat.
- (2) Keterlibatan masyarakat dan/atau Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam pembahasan rancangan Standar Pelayanan melalui mekanisme perwakilan.
- (3) Penentuan wakil sebagaimana dimaksud pada ayat (2) beserta jumlahnya dilakukan oleh Penyelenggara.
- (4) Penentuan wakil masyarakat dan/atau Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memerhatikan integritas, kompetensi dan kepedulian di bidang Pelayanan yang bersangkutan.

Pasal 10

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

Bagian Ketiga Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 11

- (1) Lurah menetapkan Standar Pelayanan berdasarkan berita acara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Lurah.

Pasal 12

- (1) Penyelenggara memublikasikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 kepada masyarakat.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui media elektronik dan/atau non elektronik.

Bagian Keempat Penyusunan dan Penetapan Maklumat Pelayanan

Pasal 13

- (1) Penyelenggara menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan sebelum Standar Pelayanan diterapkan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan Penyelenggara untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan Pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila Pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar; dan
 - d. pernyataan kesediaan untuk memberikan kompensasi apabila Pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dipublikasikan kepada masyarakat melalui media elektronik dan/atau non elektronik.

Bagian Kelima Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 14

- (1) Penyelenggara menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara internalisasi dan sosialisasi kepada masyarakat dan/atau Pihak Terkait serta didokumentasikan oleh Penyelenggara.
- (3) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diintegrasikan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Kalurahan.
- (4) Integrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan Pelayanan.

Bagian Keenam Pelaporan Standar Pelayanan

Pasal 15

- (1) Penyelenggara menyampaikan laporan hasil penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan kepada Bupati melalui Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan masyarakat dan Kalurahan dengan tembusan Panewu.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. berita acara pembahasan rancangan Standar Pelayanan; dan
 - b. Keputusan Lurah mengenai penetapan Standar Pelayanan.
- (3) Penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling lambat 1 (satu) bulan setelah penetapan Standar Pelayanan.
- (4) Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan masyarakat dan Kalurahan menyusun rekapitulasi laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

Pasal 16

Penjabaran lebih lanjut mengenai tahapan penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan Pemerintah Kalurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 14 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB III EVALUASI KINERJA PELAYANAN

Pasal 17

- (1) Penyelenggara melaksanakan evaluasi kinerja Pelayanan.
- (2) Evaluasi kinerja Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk mengetahui efektifitas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Hasil evaluasi kinerja Pelayanan digunakan sebagai dasar perbaikan kualitas atau inovasi Pelayanan secara berkelanjutan.

Pasal 18

- (1) Evaluasi kinerja Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dilakukan melalui metode:
 - a. reviu Standar Pelayanan; dan
 - b. survei kepuasan masyarakat.
- (2) Selain metode sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menggunakan metode evaluasi kinerja Pelayanan lainnya.

Pasal 19

- (1) Reviu Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil reviu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi dasar bagi Penyelenggara untuk melakukan penyempurnaan Standar Pelayanan.

Pasal 20

- (1) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) huruf b dilaksanakan dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan penyempurnaan organisasi Penyelenggara.
- (2) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara internal dan/atau eksternal paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Penyelenggara melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Bupati melalui Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan masyarakat dan Kalurahan dengan tembusan Panewu.

BAB IV KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 21

Standar Pelayanan Kalurahan yang sudah ditetapkan sebelum berlakunya Peraturan Bupati ini untuk disesuaikan paling lambat 1 (satu) tahun setelah Peraturan Bupati ini diundangkan.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 22

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bantul
pada tanggal 1 Desember 2025
BUPATI BANTUL,

ttd

ABDUL HALIM MUSLIH

Diundangkan di Bantul
pada tanggal 1 Desember 2025
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANTUL,

ttd

AGUS BUDIRAHARJA

BERITA DAERAH KABUPATEN BANTUL TAHUN 2025 NOMOR 71

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI BANTUL
NOMOR 68 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN,
PENETAPAN, DAN PENERAPAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
PEMERINTAH KALURAHAN

TAHAPAN PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN
STANDAR PELAYANAN

A. PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

1. Penyiapan rancangan Standar Pelayanan

Untuk keperluan penyelenggaraan Standar Pelayanan, pada tahapan penyiapan penyelenggara membentuk Tim Standar Pelayanan dengan memerhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Keanggotaan Tim Standar Pelayanan, antara lain terdiri atas:
 - pimpinan organisasi penyelenggara (Lurah),
 - pelaksana yang membidangi jenis pelayanan,
 - perwakilan dari petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan.

Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan yang didasarkan pada implementasi Standar Pelayanan, maka pembentukan Tim Standar Pelayanan sebaiknya memerhatikan pihak-pihak yang berperan dalam Tim yang menentukan keberhasilan penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan (pengambil keputusan) di Pemerintah Kalurahan.

Tim Standar Pelayanan anggotanya dipilih dan ditugaskan oleh Lurah secara formal tertulis yang ditetapkan dengan Keputusan Lurah. Struktur keanggotaan Tim Standar Pelayanan sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang yang terdiri dari ketua, sekretaris dan anggota.

b. Tugas Tim Standar Pelayanan, meliputi :

- 1) mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik Kalurahan serta hal-hal yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan pada setiap jenis pelayanan;
- 2) menyusun rancangan Standar Pelayanan setiap jenis Pelayanan;
- 3) membahas rancangan Standar Pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;

- 4) memublikasikan Standar Pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan Standar Pelayanan (bilamana terdapat masukan dari publik) untuk kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara;
- 5) menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan dan dipublikasikan oleh Penyelenggara; dan
- 6) menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan.

2. Penyusunan rancangan Standar Pelayanan

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

a. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat 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 setiap 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 memerhatikan 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).
- b. identifikasi prosedur

Prosedur adalah tata cara Pelayanan yang dibakukan bagi penerima Pelayanan. Prosedur Pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

b. 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.

c. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan identifikasi biaya pelayanan dalam setiap tahapan pelayanan dengan mempertimbangkan aspirasi 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 kepada pengelola.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- a) Jumlah biaya yang dibebankan kepada pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pelayanan; dan
- c) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

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

d. 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 peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran 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.

e. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan dalam laman, 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 surel, 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 sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

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. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain:

Rancangan Standar Pelayanan

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

3. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

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

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan 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, 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; dan
- c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

a. Rapat Bersama

Forum pertemuan untuk membahas, mendiskusikan, atau mengklarifikasi rumusan rancangan Standar Pelayanan.

b. Diskusi Grup Terfokus

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.

c. Dengar Pendapat

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, organisasi penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti: sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Selain itu bagi penyelenggara pelayanan yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang Pedoman Penyusunan SPM yang dimiliki. Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui. Standar Pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan.

B. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

1. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat berita acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak- pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut memberikan tanda tangan. Langkah-langkah dalam menetapkan standar pelayanan adalah:

- a) Penyelenggara menyiapkan konsep Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan dan dengan melampirkan rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki.
- b) Konsep Surat Keputusan ditandatangani oleh Lurah.

2. Format berita acara Pembahasan Standar Pelayanan

KOP KALURAHAN

BERITA ACARA

NOMOR.....

TENTANG

PEMBAHASAN STANDAR PELAYANAN KALURAHAN.....

Pada hari ini tanggal bulan tahun..... bertempat di telah dilakukan Pembahasan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan pada Kalurahan, dengan hasil sebagai berikut :

1.
2.
3.
4.

Demikian berita acara pembahasan Standar Pelayanan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

DITANDATANGANI OLEH :

NO	NAMA	ALAMAT	JABATAN/ UNSUR	TANDA TANGAN
1.				
2.				
3.				
4.				
dst				

3. Format Surat Keputusan Penetapan Standar Pelayanan



KEPUTUSAN LURAH KAPANEWON

NOMOR.....TAHUN.....

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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
3. Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6914);
4. 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 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5);
7. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Pemajuan Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat Kalurahan Dan Kelurahan (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3);

8. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Kalurahan (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2023 Nomor 40).

MEMUTUSKAN:

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

Ditetapkan di

pada tanggal

Lurah,

ttd

(NAMA)

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

STANDAR PELAYANAN KALURAHAN.....

A. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

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

B. Komponen Proses Pengelolaan Internal (*Manufacturing*)

- 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;
- h) evaluasi kinerja pelaksana.

Ditetapkan di,
Pada tanggal

Lurah

Ttd

(NAMA)

C. PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN

Format Maklumat Pelayanan di Kalurahan

KOP KALURAHAN

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS UNTUK DAPAT MEMBERIKAN JAMINAN PELAYANAN YANG LEBIH BAIK, APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP BERSEDIA MENERIMA SANKSI/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.”

Tempat, tanggal

Lurah

(NAMA)

D. PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan cara internalisasi dan sosialisasi, dengan pedoman sebagai berikut :

1. Internalisasi Standar Pelayanan

a. Pengertian

Internalisasi Standar Pelayanan adalah proses memasukkan, memahami, dan menghayati nilai-nilai, prinsip, serta prosedur yang terkandung dalam standar pelayanan ke dalam sikap, perilaku, dan budaya kerja individu maupun organisasi.

b. Tujuan

Internalisasi Standar Pelayanan bertujuan untuk agar standar tersebut tidak hanya menjadi aturan tertulis, tetapi juga diimplementasikan secara konsisten dalam pelayanan publik.

c. Internalisasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan melalui:

1) Pelatihan dan Pendidikan dapat berupa:

a) pelatihan tentang standar pelayanan, termasuk prinsip-prinsip pelayanan prima, hak dan kewajiban pengguna layanan, serta standar operasional prosedur; dan

b) *workshop*, seminar, atau simulasi pelayanan.

2) Sosialisasi Berkelanjutan dapat berupa:

a) penyampaian informasi secara rutin melalui media internal (misalnya: papan pengumuman, surel, buletin); dan

b) pemasangan *banner*, poster, atau infografis di lingkungan kerja terkait standar pelayanan.

3) Pembiasaan Melalui Praktik:

a) mendorong implementasi langsung dalam kegiatan harian; dan

b) supervisi dan evaluasi terhadap kinerja Pemerintah Kalurahan dalam menerapkan standar pelayanan.

4) Keteladanan Pimpinan:

a) pimpinan menjadi *role model* dalam penerapan Standar Pelayanan; dan

b) budaya kerja yang mencerminkan pelayanan prima dimulai dari atas.

5) Penerapan Penghargaan dan Sanksi

a) penghargaan bagi pamong yang menjalankan standar pelayanan secara konsisten; dan

b) sanksi atau pembinaan terhadap pelanggaran standar pelayanan.

6) Evaluasi

a) pengukuran kepuasan Masyarakat; dan

b) umpan balik dari pengguna layanan untuk perbaikan berkelanjutan.

7) Integrasi dalam Sistem Manajemen Kinerja

a) standar pelayanan dijadikan indikator dalam penilaian kinerja pamong kalurahan; dan

b) pemberian tunjangan kinerja pamong.

2. Sosialisasi Standar Pelayanan

a. Pengertian

Sosialisasi Standar Pelayanan adalah proses penyampaian informasi kepada Lembaga Kalurahan (Pemerintah Kalurahan, Badan Permusyawaratan Kalurahan, Lembaga Kemasyarakatan Kalurahan, Badan Kerjasama antar Kalurahan) dan masyarakat eksternal mengenai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Lurah.

b. Tujuan

Sosialisasi Standar Pelayanan bertujuan agar semua pihak memahami, mendukung, dan melaksanakan standar tersebut secara konsisten.

c. Langkah-langkah Sosialisasi Penerapan Standar Pelayanan

1) Persiapan Materi Sosialisasi

- a. dokumen standar pelayanan disajikan secara jelas, ringkas, dan mudah dipahami; dan
- b. membuat materi pendukung seperti slide presentasi, poster, *banner*, buklet, atau video edukasi.

2) Penetapan Sasaran Sosialisasi

Identifikasi sasaran utama:

- Internal: Lurah, Pamong Kalurahan, Badan Permusyawaratan Kalurahan.
- Eksternal: masyarakat pengguna layanan, Lembaga Kemasyarakatan Kalurahan , media, tokoh masyarakat.

3) Pemilihan Metode Sosialisasi

Internal	Eksternal
<ul style="list-style-type: none">➤ rapat Lurah beserta pamong➤ workshop/pelatihan/bimtek➤ surel internal	<ul style="list-style-type: none">➤ forum warga➤ dialog publik➤ media sosial & website➤ spanduk/poster di ruang layanan➤ selebaran

4) Pelaksanaan Sosialisasi

- a) kegiatan sosialisasi dilaksanakan sesuai rencana;
- b) menggunakan bahasa yang komunikatif dan partisipatif;

- c) mendorong peserta untuk aktif bertanya dan memberi masukan; dan
 - d) mendokumentasikan proses kegiatan sosialisasi.
- 5) Evaluasi dan Tindak Lanjut
- a) Lakukan evaluasi efektivitas sosialisasi melalui:
 - kuesioner singkat (*pre/post test*);
 - observasi perilaku Lurah dan Pamong; dan/atau
 - umpan balik dari peserta atau masyarakat.
 - b) Tindak lanjuti dengan:
 - pendalaman materi bagi yang belum paham; dan
 - revisi standar jika ada masukan substansial.

BUPATI BANTUL,

ttd

ABDUL HALIM MUSLIH