



BUPATI KULON PROGO
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
RANCANGAN
PERATURAN BUPATI KULON PROGO
NOMOR TAHUN
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR
PELAYANAN **PUBLIK** PADA PEMERINTAH KALURAHAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KULON PROGO,

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka optimalisasi kualitas penyelenggaraan Pemerintahan Kalurahan, salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat;
- b. bahwa untuk menentukan kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu adanya standar pelayanan;
- c. bahwa sebagai salah satu tahapan untuk melaksanakan Reformasi Kalurahan, Pemerintah Kabupaten Kulon Progo perlu memberikan pedoman penyelenggaraan standar pelayanan di lingkungan Pemerintah Kalurahan;

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 diatur dengan peraturan bupati;

bahwa berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Kalurahan, dalam rangka penyelenggaraan

standar pelayanan dilingkungan pemerintah kalurahan
perlu diatur dengan peratiran 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 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. Undang-Undang Nomor 119 Tahun 2024 tentang Kabupaten Kulon Progo di Daerah Istimewa Yogyakarta

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024
Nomor 305, Tambahan Lembaran Negara Republik
Indonesia Nomor 7056);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI KULON PROGO TENTANG PEDOMAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
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 Kalurahan yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Pemerintah Kalurahan di Kabupaten Kulon Progo.
4. Pelaksana Pelayanan 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. Pemerintahan Kalurahan adalah Lurah dan Badan Permusyawaratan Kalurahan yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kalurahan.
6. Pemerintah Kalurahan adalah Lurah dibantu Pamong Kalurahan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kalurahan.
7. 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.
8. Badan Permusyawaratan Kalurahan adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk Kalurahan berdasarkan keterwakilan wilayah dan keterwakilan perempuan yang pengisiannya ditetapkan secara demokratis.
9. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
10. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan Kalurahan.
11. Bupati adalah Bupati Kulon Progo.
12. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
13. Daerah adalah Kabupaten Kulon Progo.

Pasal 2

- (1) Maksud disusunnya Peraturan Bupati ini sebagai acuan bagi Penyelenggara dalam 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. meningkat kinerja Penyelenggara Pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 3

Prinsip penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kalurahan dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- 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 semua masyarakat yang

- berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental; dan
- h. aksesibilitas, yaitu kemudahan dalam menggunakan atau memperoleh suatu layanan.

BAB II STANDAR PELAYANAN PUBLIK

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 kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Bagian Kedua Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Paragraf 1

Penyusunan rancangan standar pelayanan publik

Pasal 5

- (1) Penyelenggara menyusun rancangan Standar Pelayanan dengan berkonsultasi kepada Panewu.
- (2) Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka penyesuaian dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sinkronisasi dan harmonisasi antar komponen penyelenggaraan pelayanan publik serta mempertimbangkan kepentingan umum.

Pasal 6

- (1) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) 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*).

Pasal 7

- (1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a meliputi:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. jangka waktu penyelesaian;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (2) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan inti penyelenggaraan pelayanan pada pengguna layanan.

Pasal 8

- (1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) 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.
- (2) Proses pengembangan dan penyusunan komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diserahkan pada Penyelenggara.

Paragraf 2
Pembahasan rancangan standar pelayanan publik

Pasal 9

- (1) Rancangan standar pelayanan yang telah disusun oleh Penyelenggara dan telah dikonsultasikan kepada Panewu dibahas bersama Masyarakat dan/atau pihak terkait.
- (2) Partisipasi Masyarakat dan/atau pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, diutamakan terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

Pasal 10

- (1) Masyarakat dan/atau pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dapat terdiri dari:
 - a. pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan
 - b. masyarakat pengguna layanan, ahli/praktisi, akademisi, instansi terkait, organisasi masyarakat sipil dan/atau lembaga swadaya masyarakat dan/atau organisasi profesi, media massa, dunia usaha, dan tokoh masyarakat.
- (2) Penetapan wakil masyarakat dan/atau pihak terkait beserta jumlahnya ditentukan oleh Penyelenggara.
- (3) Penetapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memerhatikan integritas, kompetensi dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

Pasal 11

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas dan disepakati sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dituangkan dalam Berita Acara.
- (2) Berita Acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani bersama oleh pihak yang terlibat dalam pembahasan.

- (3) Format Berita Acara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.

Bagian Kedua Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 12

Lurah menetapkan Standar Pelayanan berdasarkan Berita Acara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2), dengan Keputusan Lurah.

Pasal 13

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

Bagian Ketiga Penyusunan dan Penetapan Maklumat Pelayanan

Pasal 14

- (1) Penyelenggara menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan dalam menerapkan Standar Pelayanan.
- (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; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau 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.
- (4) Format Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat

Pelaporan Standar Pelayanan

Pasal 15

- (1) Penyelenggara menyampaikan laporan hasil penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan kepada Sekretaris Daerah melalui Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Kalurahan.
- (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) paling lambat 1 (satu) bulan setelah penetapan Standar Pelayanan.
- (4) Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Kalurahan menyusun rekapitulasi penyampaian laporan hasil penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan seluruh Kalurahan di lingkungan Daerah.

Bagian Kelima

Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 16

- (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 luas dan/atau pihak terkait serta didokumentasikan oleh penyelenggara.
- (3) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diintegrasikan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan.
- (4) Integrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 17

Pedoman penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB III

Evaluasi Kinerja Pelayanan

Pasal 18

- (1) Penyelenggara melaksanakan Evaluasi Kinerja Pelayanan.
- (2) Evaluasi Kinerja Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (3) Hasil Evaluasi Kinerja Pelayanan digunakan sebagai dasar perbaikan kualitas atau inovasi pelayanan publik secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Pasal 19

- (1) Evaluasi Kinerja Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) 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 20

- (1) Reviu Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf a dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil reviu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dijadikan dasar oleh penyelenggara untuk melakukan penyempurnaan Standar Pelayanan.
- (3) Penyempurnaan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan berdasarkan mekanisme dalam Pasal 5 sampai dengan Pasal 13.

Pasal 21

- (1) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf b dilaksanakan dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi penyelenggara sesuai asas penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara internal dan/atau eksternal paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (3) Penyelenggara dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat bekerjasama dengan pihak ketiga.
- (4) Penyelenggara melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Bupati melalui Panewu.

BAB IV

UNSUR PENDUKUNG PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 22

Unsur pendukung dalam penerapan standar pelayanan terdiri atas:

- a. Kode etik pelayanan;
- b. Sistem informasi;
- c. Pelayanan dengan perlakuan khusus;
- d. Pengelolaan aduan; dan/atau
- e. Inovasi pelayanan.

Bagian kedua

Kode Etik Pelayanan

Pasal 23

- (1) Penyelenggara menyusun dan menerapkan kode etik pelayanan sesuai jenis pelayanan yang diselenggarakan.
- (2) Kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. komitmen terhadap pelayanan prima;
 - b. cara bersikap dan bertindak laku kepada masyarakat; dan
 - c. sanksi.
- (3) Kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman kepada nilai dan kearifan lokal di Daerah.
- (4) Nilai dan kearifan lokal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
 - a. *hamemayu hayuning bawono* yang meliputi *rahayuning bawana kapurba waskithaning manungsa lan darmaning satriya mahanani rahayuning nagara*; dan
 - b. *sawiji, greget, sengguh, ora mingkuh*.
- (5) Nilai dan kearifan lokal yang dituangkan dalam kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan melalui tindakan antara lain:

- a. adil;
- b. tidak diskriminatif;
- c. cermat;
- d. santun dan ramah;
- e. memberikan keputusan yang cepat dan tepat;
- f. profesional;
- g. tidak mempersulit;
- h. menjunjung tinggi prinsip akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan;
- j. menghindari konflik kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan; dan
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangannya.

Bagian Kedua Sistem Informasi

Pasal 24

- (1) Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, penyelenggara dapat mengembangkan dan/atau memanfaatkan sistem informasi.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyesuaikan perkembangan teknologi informasi dan kearifan lokal.
- (3) Sistem informasi ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan penyelenggara.

Bagian Ketiga Pelayanan Publik Dengan Perlakuan Khusus

Pasal 25

- (1) Pelayanan dengan perlakuan khusus diberikan kepada masyarakat tertentu, meliputi:
 - a. penyandang disabilitas;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil;
 - d. anak-anak;
 - e. korban bencana alam; dan
 - f. korban bencana sosial.
- (2) Pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. kemudahan dalam memenuhi persyaratan;
 - b. sarana/prasarana dan/atau fasilitas khusus yang memadai; dan/atau
 - c. petugas khusus.
- (3) Pelayanan dengan Perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat Pengelolaan Aduan

Pasal 26

- (1) Dalam hal terdapat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan yang telah diterapkan, masyarakat penerima layanan dapat menyampaikan aduan kepada penyelenggara.
- (2) Penyelenggara melakukan fasilitasi dan koordinasi terhadap aduan masyarakat.
- (3) Dalam hal fasilitasi dan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak dilaksanakan atau tidak terselesaikan oleh penyelenggara, Panewu melakukan pembinaan.
- (4) Untuk memfasilitasi aduan masyarakat, penyelenggara menyediakan sarana dan prasarana.

Bagian Kelima Inovasi Pelayanan

Pasal 27

- (1) Dalam rangka meningkatkan kinerja layanan, penyelenggara dapat melakukan inovasi.
- (2) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu segala bentuk pembaruan dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Dalam merumuskan kebijakan inovasi mengacu pada prinsip:
 - a. peningkatan efisiensi;
 - b. perbaikan efektivitas;
 - c. perbaikan kualitas pelayanan;
 - d. tidak terdapat konflik kepentingan;
 - e. berorientasi pada kepentingan umum;
 - f. dilakukan secara terbuka;
 - g. memenuhi nilai kepatutan; dan
 - h. tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kulon Progo.

Ditetapkan di Wates,
pada tanggal
BUPATI KULON PROGO,

.....

Diundangkan di Wates,
pada tanggal
SEKRETARIS DAERAH

KABUPATEN KULON PROGO

.....

BERITA DAERAH KABUPATEN KULON PROGO TAHUN NOMOR

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI KULON PROGO
NOMOR TAHUN
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KALURAHAN

1. Penyusunan Standar Pelayanan

A. 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 (*frontliner*).

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 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) 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.

B. 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 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 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 (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

c. 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.

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

e. 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 (*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.

f. 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 *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 *email*, 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

C. 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;
- 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 (*Focused 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.

c. 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, 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.

2. Penetapan Standar Pelayanan

a. 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 dilampirkan rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki.
- b) Konsep Surat Keputusan ditandatangani oleh Lurah.

b. Format Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan



KABUPATEN KULON PROGO
KAPANEWON.....
PEMERINTAH KALURAHAN.....
Huruf Jawa
Alamat & No. Telepon.....

BERITA ACARA
NOMOR.....
TENTANG

PEMBAHASAN STANDAR PELAYANAN KALURAHAN.....

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

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Demikian Berita Acara Rapat Pembahasan Standar Pelayanan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

DITANDATANGANI OLEH:

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

c. Format Surat Keputusan Penetapan Standar Pelayanan



LURAH.....
KAPANEWON.....
KABUPATEN KULON PROGO

KEPUTUSAN LURAH.....
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. Undang-Undang Nomor 119 Tahun 2024 tentang Kabupaten Kulon Progo di Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 305, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7056);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 7. 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);
 8. 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);
 9. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Kalurahan (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2023 Nomor 40);
 10. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Kulon Progo Tahun 2016 Nomor 11);

11.Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 55 Tahun 2014 tentang
Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan (Berita Daerah
Kabupaten Kulon Progo Tahun 2014 Nomor 56);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada 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.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum
KESATU wajib dilaksanakan oleh Pemerintah Kalurahan dan
sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Lurah,
aparatur pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan
pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum
KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di
pada tanggal

Lurah,

ttd
(NAMA)

LAMPIRAN
KEPUTUSAN LURAH.....
NOMOR.....
TANGGAL.....
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)

3. Penetapan Maklumat Pelayanan

Format Maklumat Pelayanan di Kalurahan



KABUPATEN KULON PROGO
KAPANEWON.....
PEMERINTAH KALURAHAN.....
Huruf Jawa
Alamat & No. Telepon.....

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 MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN”

Tempat, tanggal
Lurah

(NAMA)

3. PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Sedikit kalimat....

4.