

RANCANGAN
PERATURAN BUPATI SLEMAN
NOMOR ...TAHUN ...

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR
PELAYANAN

DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KALURAHAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SLEMAN

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan optimalisasi kualitas penyelenggaraan Pemerintahan Kalurahan, perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui penyusunan standar pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan pemerintah kalurahan di kabupaten sleman diperlukan standar pelayanan bagi masyarakat;
- c. bahwa untuk memberikan pedoman arah dan landasan dalam menyusun standar pelayanan pada penyelenggaraan pelayanan di lingkungan pemerintah kalurahan diperlukan pengaturan penyusunan standar pelayanan di kalurahan
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan 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 5589) 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 120 Tahun 2024 tentang Kabupaten Sleman di Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 306, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7057);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

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. Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh yang selanjutnya Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kalurahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman.
4. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah Pamong Kalurahan dan/atau staf di lingkungan Pemerintah Kalurahan .
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
7. 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.
8. Daerah adalah Kabupaten Sleman.
9. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sleman.
10. Bupati adalah Bupati Sleman.
11. Kalurahan adalah sebutan 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.
12. Pemerintahan Kalurahan adalah Lurah dan Badan Permusyawaratan Kalurahan yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan pemerintahan di kalurahan.
13. Pemerintah Kalurahan adalah Lurah dibantu Pamong Kalurahan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kalurahan.

14. Badan Permusyawaratan Kalurahan adalah Lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk Kalurahan berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis.
15. Lurah adalah sebutan Kepala Desa di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang merupakan pejabat pemerintah kalurahan yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga kalurahannya dan melaksanakan tugas dari Pemerintah dan Pemerintah Daerah.
16. Pamong Kalurahan adalah sebutan Perangkat Desa di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang merupakan unsur pembantu Lurah, yang terdiri dari Sekretariat, pelaksana teknis, dan unsur wilayah.

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 memberikan kepastian hukum, peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan Penyelenggara kepada masyarakat.

Pasal 3

Penyusunan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

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

BAB II PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 4

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

Bagian Kedua Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pasal 5

Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a terdiri dari:

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

Pasal 6

- (1) 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.
- (2) Penyelenggara mempublikasikan Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik dan media publikasi lain yang dimiliki Kalurahan.

Pasal 7

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan 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.

Pasal 8

Proses pengembangan dan penyusunan Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan dan Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 diserahkan pada penyelenggara pelayanan

Pasal 9

Penjabaran tahapan penyiapan rancangan standar pelayanan dan tahapan penyusunan Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Ketiga Partisipasi Masyarakat

Pasal 10

- (1) Masyarakat berpartisipasi dalam penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b.
- (2) ~~Bentuk~~ partisipasi masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan dalam proses pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.

Pasal 11

Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dilakukan Bersama antara Penyelenggara, Masyarakat, dan/atau Pihak Terkait.

Pasal 12

Pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 terdiri dari:

- a. pengguna layanan;
- b. ahli/praktisi/akademisi;
- c. instansi terkait;
- d. organisasi masyarakat sipil dan/atau lembaga swadaya masyarakat dan/atau organisasi profesi;
- e. media massa;
- f. dunia usaha; dan/atau
- g. tokoh masyarakat.

Pasal 13

- (1) Masyarakat dan/atau pihak terkait ditetapkan oleh Penyelenggara.
- (2) Penetapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperhatikan integritas dan kompetensi di bidang pelayanan yang bersangkutan.

Pasal 14

Penjabaran tahapan partisipasi masyarakat dalam penyusunan Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keempat Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 15

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah disepakati oleh penyelenggara dengan masyarakat dan/atau pihak terkait, dituangkan dalam Berita Acara.
- (2) Berita Acara sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) ditandatangani bersama oleh pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan.
- (3) Berdasarkan Berita Acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Lurah menetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Lurah.
- (4) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dipublikasikan kepada masyarakat.
- (5) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik maupun media elektronik dan/atau non elektronik lain yang dimiliki Kalurahan.

Pasal 16

Penjabaran tahapan Penetapan Standar Pelayanan dan Format Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan serta Surat Keputusan Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Kelima Penetapan Maklumat Pelayanan

Pasal 17

- (1) Penyelenggara menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dan ditetapkan sebelum menerapkan Standar Pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dipublikasikan kepada masyarakat.

- (4) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik maupun media elektronik dan/atau non elektronik lain yang dimiliki Kalurahan.

Pasal 18

Format Maklumat Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Bagian Keenam Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 19

- (1) Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 diterapkan oleh Penyelenggara.
- (2) Proses penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara internalisasi dan sosialisasi kepada masyarakat dan/atau pihak-pihak terkait.
- (3) Internalisasi dan sosialisasi kepada masyarakat dan/atau pihak-pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) didokumentasikan oleh Penyelenggara.
- (4) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diintegrasikan dalam Penyelenggaraan Pemerintah Kalurahan.
- (5) Integrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketujuh Evaluasi Kinerja Pelayanan

Pasal 20

- (1) Penyelenggara melakukan evaluasi kinerja pelayanan terhadap Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Proses evaluasi kinerja pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Evaluasi kinerja pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui reviu standar pelayanan.
- (4) Pelaksanaan reviu standar pelayanan dimaksud dalam ayat (1) dilakukan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) tahun.
- (5) Hasil evaluasi kinerja pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai dasar perbaikan kualitas atau inovasi pelayanan publik secara berkelanjutan.
- (6) Tata cara pelaksanaan reviu standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini. (tata cara disampaikan dalam lampiran)

Bagian Kedelapan Pelaporan Standar Pelayanan

Pasal 21

- (1) Penyelenggara melaporkan hasil penyusunan standar pelayanan kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Sleman melalui Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa paling lambat 1 (satu) bulan setelah penetapan standar pelayanan.
- (2) Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa, menyusun rekapitulasi hasil penyusunan standar pelayanan seluruh kalurahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman.

BAB III PEMBINAAN

Pasal 22

- (1) Pembinaan dilakukan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa.

Pasal 24

- (2) Kapanewon melakukan pendampingan, monitoring, dan evaluasi penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dalam rangka mendukung tugas Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23.

BAB IV KETENTUAN PENUTUP

Pasal 23

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sleman
pada tanggal

BUPATI SLEMAN,

HARDA KISWAYA

Diundangkan di Sleman
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SLEMAN,

SUSMIARTO

BERITA DAERAH KABUPATEN SLEMAN TAHUN...NOMOR ...

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI SLEMAN
NOMOR...TAHUN...
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN
STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH
KALURAHAN

I. TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DAN PERAN SERTA MASYARAKAT

A. Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan

Guna terlaksananya penyusunan Standar Pelayanan yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan, maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Standar Pelayanan

Tim Standar Pelayanan dibentuk oleh penyelenggara dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

a. Keanggotaan Tim Standar Pelayanan

Keanggotaan Tim Standar Pelayanan terdiri atas:

- Pimpinan Organisasi Penyelenggara (Lurah),
- pelaksana yang membidangi jenis pelayanan,
- termasuk 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 memperhatikan 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 dan ditetapkan dengan Keputusan. Struktur keanggotaan Tim Standar Pelayanan sekurang-kurangnya 3 orang terdiri dari ketua, sekretaris dan anggota.

Anggota Tim Standar Pelayanan dipilih oleh Pimpinan Kalurahan.

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) disiapkan untuk kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara;
- 5) menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh Penyelenggara;
- 6) mempublikasikan Maklumat Pelayanan; dan
- 7) menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan.

B. Tahapan Penyusunan Standar 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 diawal, diakhir 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 pelayanan yang diperlukan. Di samping 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.

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 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.

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 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.

6. 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 dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan 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:

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

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

- 1. Rapat Bersama

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

2. 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.

3. 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 Minimal (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.

D. Penetapan Standar Pelayanan dan Format Surat Keputusan 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 serta 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.

E. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi Kinerja Pelayanan dapat dilakukan melalui Review Standar Pelayanan. Review standar pelayanan dilakukan melalui mekanisme pemantauan dan evaluasi oleh Penyelenggara Pelayanan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Hal-hal yang perlu dicermati agar Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, yaitu dengan menetapkan apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diterima, serta hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil Evaluasi Kinerja Pelayanan tersebut di atas, Penyelenggara Pelayanan dapat melakukan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan.

2. Format Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan

KOP SURAT

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

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	KALURAHAN	JABATAN	TANDA TANGAN
1.				
2.				
3.				
4.				

3. Format Surat Keputusan Penetapan Standar Pelayanan

(Lambang Garuda)

KEPUTUSAN LURAH ...
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. 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 5589) 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 120 Tahun 2024 tentang Kabupaten Sleman di Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 306, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7057);
 - 4. Peraturan Bupati Sleman Nomor...tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kalurahan (Berita daerah Kabupaten Sleman Tahun...Nomor...);

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, aparat 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 ...,

Tanda tangan dan cap

(NAMA TANPA GELAR)

LAMPIRAN KEPUTUSAN LURAH ...
NOMOR...
TANGGAL...
TENTANG PENETAPAN 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; dan
- h. evaluasi kinerja pelaksana.

Ditetapkan di ...
pada tanggal ...
LURAH...,
Tanda tangan dan cap
(NAMA TANPA GELAR)

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

Tempat, tanggal

Lurah...,

(NAMA)

BUPATI SLEMAN,

HARDA KISWAYA