



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

Gunungkidul, Juli 2025

PENGERTIAN PELAYANAN PUBLIK DAN STANDAR PELAYANAN

- ▶ 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.
- ▶ 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.
- ▶ Penyelenggara Pelayanan Publik Kalurahan yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Pemerintah Kalurahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

MAKSUD DAN TUJUAN

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

PRINSIP PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

- ▶ Prinsip penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan pada Pemerintah Kalurahan meliputi:
 - a. sederhana;
 - b. partisipatif;
 - c. akuntabel;
 - d. berkelanjutan;
 - e. keadilan; dan
 - f. transparansi.

PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

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

Jenis layanan berdasarkan inventarisasi s.d saat ini, antara lain :

1. Pengantar nikah dan duplikat nikah
2. Dispensasi nikah
3. Pengantar keterangan wali
4. Permohonan kehendak nikah
5. Keterangan belum/ pernah nikah
6. Pengantar perubahan Akta Nikah
7. Pengantar permohonan cerai
8. Pernyataan agama
9. Keterangan domisili
10. Keterangan beda identitas
11. Adminduk
12. SKTM
13. Pengantar BPJS
14. Surat Kehilangan
15. Keterangan Usaha
16. Izin keramaian
17. Izin hajatan
18. Rekomendasi pembelian BBM subsidi
19. Pengantar SKCK
20. Administrasi Pertanahan
21. Keterangan Ahli Waris
22. Pengantar IMB
23. Keterangan Akses Jalan
24. Legalisasi Umum
25. Layanan Informasi & pengaduan masy
26. Keterangan asal usul kayu
27. Izin Penelitian

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Penyusunan Standar Pelayanan terdiri dari:

1. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan; dan
2. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan.

1. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

- ▶ Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan wajib menyusun rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.
- ▶ Dalam rangka menyusun rancangan Standar Pelayanan tersebut, Lurah sebagai Penyelenggara pelayanan membentuk Tim Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan.
- ▶ Anggota Tim Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan ditetapkan dengan Keputusan Lurah. Struktur keanggotaan Tim Standar Pelayanan sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang terdiri dari :

Ketua : Lurah,

Sekretaris : Carik, dan

Anggota : (pelaksana yang membidangi jenis pelayanan :
Jagabaya, Kamituwa, Ulu-Ulu, dan lain-lain)

1. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Tugas Tim Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan, meliputi:

- a) mengidentifikasi jenis pelayanan dan hal-hal yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
- b) menyusun rancangan Standar Pelayanan setiap jenis pelayanan;
- c) membahas rancangan Standar Pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
- d) mempublikasikan rancangan Standar Pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan Standar Pelayanan (bilamana terdapat masukan dari publik);
- e) memproses penetapan Standar Pelayanan oleh Lurah;
- f) menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh Lurah;
- g) mempublikasikan Maklumat Pelayanan; dan
- h) menyiapkan mekanisme pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan.

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN LANJUTAN (Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan)

- ▶ Rancangan Standar Pelayanan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Pemerintah Kalurahan. Dalam penyusunan rancangan standar pelayanan dapat melibatkan masyarakat dan/atau Pihak Terkait.

- ▶ Rancangan Standar Pelayanan meliputi:
 - 1) komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan; dan
 - 2) komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN LANJUTAN (Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan)

- ▶ Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan 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.
- ▶ Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi 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.

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN LANJUTAN (Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan)

- 1) Rancangan Standar Pelayanan wajib dibahas dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- 2) Rancangan Standar Pelayanan yang telah disepakati, dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani bersama oleh pihak yang terlibat dalam pembahasan.
- 3) Rancangan Standar Pelayanan yang telah disepakati wajib dipublikasikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.
- 4) Masyarakat atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.
- 5) Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari Masyarakat atau Pihak Terkait.

Contoh format Berita Acara

[kop Pemerintah Kelurahan]

BERITA ACARA
NOMOR.....
TENTANG

PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN KALURAHAN

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

Rancangan Standar Pelayanan pada jenis pelayanan:

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

disepakati sebagaimana terlampir.

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

Perwakilan peserta:

1. (.....)
2. (.....)

Lurah,

.....

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

DAFTAR PESERTA PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN
KALURAHAN ...

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

Lampiran Berita Acara

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

RANCANGAN STANDAR PELAYANAN KALURAHAN ...

1. Pelayanan ...

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

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

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan

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

2. Pelayanan ...

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

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

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan

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

3. dst

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

- ▶ Lurah menetapkan rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki dengan Keputusan Lurah dan wajib mempublikasikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan kepada Masyarakat melalui media elektronik dan/atau non elektronik.
- ▶ Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, Pemerintah Kalurahan wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan dan wajib mempublikasikan Maklumat Pelayanan secara jelas dan luas melalui media elektronik dan/atau non elektronik.
- ▶ Maklumat pelayanan dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

Contoh format Maklumat Pelayanan

Contoh Format Maklumat Pelayanan di Kalurahan, sebagai berikut:

-KOP KALURAHAN-

MAKLUMAT PELAYANAN

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

Tempat, tanggal
Lurah ...

(NAMA)

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

- ▶ Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Pemerintah Kalurahan wajib digintegrasikan Penerapan Standar Pelayanan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran Pemerintah Kalurahan.
- ▶ Integrasi dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

- ▶ Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Pemerintah Kalurahan melakukan pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun. Dalam hal dibutuhkan, pemantauan dan evaluasi dapat dilakukan sewaktu-waktu. Hasil pemantauan dan evaluasi dapat dijadikan dasar untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan di Kalurahan.
- ▶ Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun. Hasil peninjauan ulang dapat dijadikan dasar untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan di Kalurahan. Namun dalam hal dibutuhkan, peninjauan ulang dapat dilakukan sewaktu-waktu.
- ▶ Perubahan Standar Pelayanan dilakukan dengan mengikuti mekanisme dalam Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 21 Tahun 2025 Pasal 5 sampai dengan Pasal 14.

PELAPORAN STANDAR PELAYANAN

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



SEKIAN DAN TERIMA KASIH