



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
KAPANEWON PANDAK**

**ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦤꦼꦮꦺꦤ꧀ꦥꦤꦢꦏ**

Jl. Srandakan KM 16 Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta 55761 Telp: 0274 367 217  
website: [www.kec-pandak.bantulkab.go.id](http://www.kec-pandak.bantulkab.go.id) ; email: [kec.pandak@bantulkab.go.id](mailto:kec.pandak@bantulkab.go.id)

**KEPUTUSAN PANEWU PANDAK**

**NOMOR 50 TAHUN 2023**

**TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN**

**KAPANEWON PANDAK, KABUPATEN BANTUL**

**PANEWU PANDAK,**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat pada Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul perlu disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Panewu Pandak, Kabupaten Bantul tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kapanewon (PATEN)
12. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-210 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kapanewon (PATEN)
13. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penetapan Urusan Pemerintahan Wajib dan Pilihan Kabupaten Bantul;
14. Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2011 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Bantul Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.
15. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan kedua atas Perda Kabupaten Bantul Nomor 12 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul

Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 73)  
Kabupaten Bantul.

16. Peraturan Bupati Bantul Nomor : 51 Tahun 2023 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Kapanewon se Kabupaten Bantul.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN  
KAPANEWON PANDAK, KABUPATEN BANTUL**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

**Keputusan Panewu ini yang dimaksud dengan :**

- 1. Kapanewon adalah Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul.**
- 2. Pemerintah Kapanewon adalah Panewu dan perangkat Kapanewon sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Kapanewon.**
- 3. Panewu adalah Panewu Pandak, Kabupaten Bantul.**
- 4. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap berikutnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.**
- 5. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan pelayanan publik di Kapanewon yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan hingga penerbitan dokumen, dilakukan satu meja atau loket pelayanan.**

**Pasal 2**

**Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pada Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul sebagaimana tersebut dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Panewu ini.**

**Pasal 3**

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pada Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Memuat uraian tentang Latar Belakang dan Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur

**BAB II GAMBARAN UMUM STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

Memuat Pengertian, Kegunaan, Dasar dan Landasan Hukum serta Maksud dan Tujuan

**BAB III STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

Memuat Jenis Pelayanan, Sistem dan Prosedur Pelayanan

**BAB IV PENUTUP**

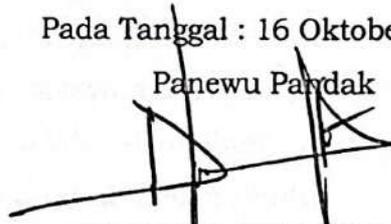
**Pasal 4**

Keputusan Panewu ini berlaku pada tanggal ditetapkan. Jika kemudian ditemukan ada kekeliruan akan dilakukan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bantul

Pada Tanggal : 16 Oktober 2023

Panewu Pandak



**NANANG DWI ATMOKO**

LAMPIRAN : KEPUTUSAN PANEWU PANDAK  
Nomor : Tahun 2023  
Tanggal :

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PADA  
KAPANEWON PANDAK, KABUPATEN BANTUL

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**A.Latar Belakang**

Amanat dari Pembukaan Undang Undang Dasar 1945 mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas ruang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sebagaimana amanat Undang Undang Dasar 1946 merupakan tugas negara yang memerlukan peran aktif semua aparatur, dunia usaha dan masyarakat. Sebagai upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat telah dilakukan oleh seluruh jajaran pemerintah termasuk Pemerintah Kabupaten Bantul.

Sekarang ini penyelenggaraan pelayanan publik di Kapanewon masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Dalam rangka mencapai tujuan pelayanan prima maka pimpinan harus mampu memberikan kesempatan kepada karyawannya agar mereka bersedia berpartisipasi dalam upaya mencapai tujuan dari

pelayanan melalui fungsi dan tugasnya sesuai yang telah ditetapkan, loyal dan berdedikasi.

Dengan adanya Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, yang didalamnya diamanatkan bahwa setiap layanan yang ada yaitu sekurang-kurangnya memuat :

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Produk pelayanan;
6. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
7. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik adalah bukti nyata keseriusan pemerintah dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pemberlakuan Peraturan ini perlu diwujudkan secara nyata ditengah-tengah masyarakat luas di Indonesia khususnya di daerah Kabupaten Bantul.

Adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kapanewon (PATEN) lebih memberikan pengertian tentang pentingnya pelayanan di Kapanewon. Pelayanan Administrasi Terpadu Kapanewon merupakan suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di Kapanewon yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan hingga penerbitan dokumen, dilakukan melalui satu meja atau loket pelayanan akan memberikan manfaat yang besar khususnya kepada pemerintah Kapanewon, kabupaten maupun masyarakat antara lain :

Bagi Pemerintah Kapanewon :

1. Memberikan kejelasan kepada petugas pelayanan mengenai biaya, waktu dan prosedur pelayanan.
2. Lebih memberi keadilan kepada semua staf kapanewon
3. Memperkuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah Kapanewon
4. Meningkatkan kesadaran warga bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi juga warga pengguna layanan
5. Masing-masing Kapanewon memiliki visi dan misi pelayanan yang berkualitas;
6. Pegawai Kapanewon lebih memahami uraian tugas sesuai dengan tupoksinya;
7. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan lebih jelas dan transparan;
8. Semangat dan kedisiplinan aparat Kapanewon meningkat;
9. Administrasi dan pengarsipan pelayanan di Kapanewon akan lebih rapi dan tertata;
10. Memberikan pedoman bagi petugas pelayanan kapanewon dalam memberikan pelayanan publik.

Bagi Pemerintah Kabupaten :

1. Adanya standar pelayanan untuk seluruh Kapanewon;
2. Menjadikan Kapanewon sebagai (*front desk*,loket) dari sistem pelayanan yang berkualitas di kabupaten.
3. Persiapan bagi proses pelimpahan kewenangan;
4. Adanya indikator pengukuran kinerja Kapanewon yang lebih adil dan jelas;

Bagi Masyarakat :

1. Memperoleh pelayanan yang lebih cepat, mudah, tidak diskriminatif, dan transparan;
2. Masyarakat akan lebih puas dalam memperoleh pelayanan dari Kapanewon;

3. Memperluas akses masyarakat untuk mendapatkan informasi, menilai dan memberi masukan agar tercipta pelayanan yang berkualitas;
4. Menghargai martabat dan kedudukan warga pengguna pelayanan.
5. Menjadi pedoman masyarakat dalam mengurus pelayanan di Kapanewon Pandak

Untuk mewujudkan pelayanan masyarakat yang lebih mudah murah dan cepat, Pemerintah Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul dengan segala potensi yang ada senantiasa berusaha untuk berinovasi dalam rangka melaksanakan tugas-tugas pemerintah khususnya bidang pelayanan publik, disamping memberdayakan potensi yang ada.

#### **B. Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Standar operasional prosedur administrasi pemerintahan disusun berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada di atasnya. Dalam hal ini mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan, ditegaskan bahwa landasan penyusunan Standar Operasional Prosedur, harus disusun petunjuk pelaksanaan pelayanan publik yang sekurang-kurangnya memuat :

1. Persiapan Penyusunan SOP;
2. Penilaian Kebutuhan SOP;
3. Pengembangan SOP;
4. Integrasi (Penerapan SOP) dalam manajemen; dan
5. Monitoring dan Evaluasi Penerapan SOP.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) / STANDARISASI PROSEDUR PELAYANAN

#### I. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah instruksi yang tertulis untuk menjadikan pedoman dalam menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang efektif dan efisien guna menghindari terjadinya penyimpangan dalam proses penyelesaian oleh aparatur yang dapat menganggu kinerja organisasi secara keseluruhan.

Esensi Substansi SOP merupakan uraian yang sangat jelas dan rinci mengenai apa yang dipersyaratkan kepada Aparatur Kapanewon Apndak selama melaksanakan tugas, standar pencapaian pada suatu unit kerja, untuk pengawasan kualitas dan proses penjaminan kualitas dan memastikan penerapan berbagai aturan.

#### II. Kegunaan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pada paradigma lama dalam pelayanan publik ada istilah yang cukup populer yang berkembang di tengah-tengah birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, *"Kalau bisa dipersulit, kenapa harus dipermudah"*. Image negatif tentang istilah ini harus dihapuskan. Sebab di era reformasi ini telah terjadi paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya bidang pelayanan publik. Reformasi yang dimaksud adalah bagaimana penerapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan *"Mudah, Murah, Cepat, Transparan dan Tepat Waktu"*. Kegunaan SOP dalam lingkup penyelenggaraan pelayanan Kapanewon meliputi :

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas;

3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan;
4. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai secara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pelayanan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
8. Menjamin konsistensi pelayanan pada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur;
9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya;
10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai;
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan penyimpangan;
12. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas; dan
13. Membantu penelusuran terhadap kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.

Disamping itu juga diperlukan peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat, mengingat pelayanan prima hanya dapat terwujud apabila pemberi layanan dan penerima layanan memiliki pemahaman dan keinginan yang sama. Oleh karenanya Kapanewon Pandak menetapkan motto pelayanan adalah "*Mudah, Murah, Cepat*"

### III. Dasar dan Landasan Hukum

Secara hierarki Peraturan Perundang-Undangan yang menjadi dasar dan landasan hukum adalah :

- a. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- c. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 04 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kapanewon (PATEN)
- g. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-210 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kapanewon (PATEN)
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
- i. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- j. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- k. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- l. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-210 tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kapanewon (PATEN);
- m. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan kedua atas Perda Kabupaten Bantul Nomor 12 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul.
- n. Peraturan Bupati Bantul Nomor 41 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Bantul Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.
- o. Peraturan Bupati Bantul Nomor : 51 Tahun 2023 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Kapanewon se Kabupaten Bantul.

#### IV. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan dimaksudkan untuk memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP. Pelayanan ini sebagai pedoman yang jelas kepada pelaku pelayanan sampai sejauh mana bentuk konkrit yang dapat mereka lakukan mencapai tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dengan adanya SOP ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Sehingga kondisi ini akan membawa akses baik untuk mewujudkan "*Good Governance and Clean Government*" sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih, Berwibawa dan Bebas dari Kolusi Korupsi dan Nepotisme.

**BAB III**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**I. Jenis Pelayanan**

Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul dalam pelaksanaan tugas pemerintahan melayani pelayanan umum kepada masyarakat dan pelayanan intern Kapanewon terdiri dari :

1. Pelayanan Intern :
  - a. SOP Surat Masuk
  - b. SOP Surat Keluar
  - c. SOP Kenaikan Pangkat
  - d. SOP Pengajuan Gaji
  - e. SOP Kenaikan Gaji berkala
  - f. SOP Cuti PNS
2. Pelayanan Langsung Masyarakat :
  - a. SOP Pelayanan Legalisasi Surat
  - b. SOP Pelayanan Rekomendasi Surat
  - c. SOP Fasilitasi FKUB rutin/insidental
  - d. SOP Saran dan Pengaduan
  - e. SOP Pelayanan Informasi Publik

**II. Waktu Penyelesaian**

No.	Jenis Pelayanan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Pengelolaan Surat Masuk	1 jam, 25 menit
2.	Pengeolaan Surat Keluar	3 jam, 40 menit
3.	Kenaikan Pangkat	1 jam. 0 menit
4.	Pengajuan Gaji	7 jam, 35 menit
5.	Kenaikan Gaji berkala	1 jam, 0 menit
6.	Cuti Pegawai Negeri Sipil	1 jam, 40 menit
7.	Pelayanan Legalisasi Surat	42 menit
8.	Pelayanan Rekomendasi Surat	42 menit

9.	Fasilitasi FKUB rutin/insidental	2 jam 55 menit
10.	Saran dan Pengaduan	2 hari 20 menit
11	Pelayanan Informasi publik	1 Jam 15 menit

### III. Sistem dan Prosedur Pelayanan

#### 1. Tata cara pelaksanaan pelayanan sebagai berikut :

- a. Pemohon datang ke seksi pelayanan Kapanewon Pandak dengan membawa berkas yang dipersyaratkan.
- b. Pemohon yang memerlukan penjelasan lebih lanjut terkait dengan tata cara pelayanan Kapanewon dapat mengakses sistem informasi yang telah disediakan atau meminta informasi dari Petugas Front Office.
- c. Pemohon menyerahkan berkas permohonan yang telah diisi dan kelengkapan berkas permohonan pelayanan kepada Front Office.

#### 2. Tata cara penanganan pelayanan, sebagai berikut :

- a) Front Office menerima berkas permohonan pelayanan, meneliti, memverifikasi kelengkapan administrasi dan persyaratannya;
- b) Front Office mengembalikan berkas permohonan yang tidak lengkap kepada pemohon untuk dilengkapi;
- c) Front Office memberikan bukti penerimaan berkas kepada pemohon untuk mengambil jasa pelayanan.
- d) Front Office memberikan berkas permohonan pelayanan yang lengkap kepada Penatalaksana pelayanan.
- e) Penatalaksana pelayanan meneliti data dan apabila telah benar, akurat dan lengkap mencatat dalam buku register.
- f) Kepala Jawatan Pelayanan Umum menerima berkas permohonan dari penatalaksana pelayanan meneliti, memvalidasi, data dan keterangan memberikan tanda tangan

dan memberikan kepada penatalaksana pelayanan untuk diberikan stempel dinas.

- g) Kepala Jawatan Pelayanan Umum menerima berkas permohonan dari penatalaksana pelayanan meneliti, memvalidasi, data dan keterangan, memberikan paraf dan memberikan berkas permohonan pelayanan kepada Panewu untuk ditandatangani dan memberikan kepada penatalaksana pelayanan untuk diberikan stempel dinas.
- h) Kepala Jawatan Pelayanan Umum menerima berkas permohonan dari penatalaksana pelayanan meneliti, memvalidasi, data dan keterangan, memberikan paraf dan memberikan berkas permohonan pelayanan kepada operator komputer Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk proses dan dicetak.
- i) Operator Komputer Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menyerahkan jasa pelayanan administrasi kependudukan yang telah dicetak kepada penatalaksana pelayanan;
- j) Penatalaksana Pelayanan menerima berkas jasa pelayanan, meneliti dan apabila sudah benar memberikan stempel dinas serta menyerahkan kepada Front Office untuk diberikan kepada pemohon dan meminta tanda tangan pengambilan.

3. Tata cara penyampaian hasil pelayanan, yaitu :

- a. Pemohon akan mengambil jasa pelayanan menyerahkan nomor antrian atau bukti berupa tanda terima berkas kepada Front Office;
- b. Pemohon menerima jasa pelayanan meneliti, apabila sudah benar menandatangani bukti penerimaan jasa pelayanan.
- c. Penatalaksana kependudukan menyimpan berkas permohonan dalam ruangan arsip.
- d. Penatalaksana pelayanan membuat laporan tertulis kepada kepala masing-masing Kepala Jawatan.

#### IV. Monitoring dan Evaluasi Penerapan SOP

Pelaksanaan dan penerapan SOP harus secara terus menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Masukan-masukan dalam setiap monitoring akan menjadi bahan yang berharga dalam evaluasi sehingga penyempurnaan terhadap SOP dapat dilakukan dengan cepat sesuai dengan kebutuhan. Sebagai bagian dari proses dalam penerapan SOP, Kapanewon Pandak Harus mempersiapkan sebuah mekanisme monitoring kinerja dan memastikan bahwa SOP telah dilaksanakan dengan baik. SOP yang diterapkan merupakan upaya organisasi secara keseluruhan untuk lebih berkinerja.

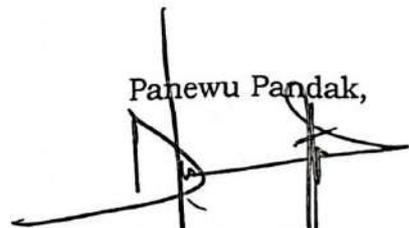
SOP secara substansial akan membantu Kapanewon Pandak lebih produktif dan melakukan komitmen jangka panjang dalam rangka membangun sebuah organisasi menjadi lebih efektif dan kohesif. Tidak selamanya sebuah SOP berlaku permanen karena perubahan lingkungan selalu membawa pengaruh pada SOP yang ada, maka SOP terus menerus dievaluasi agar prosedur-prosedur dalam organisasi selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang baik. Evaluasi bertujuan untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan SOP yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Keberhasilan evaluasi sangat tergantung pada siapa yang mengevaluasi (evaluator), untuk tim evaluatornya perlu SDM yang baik. Oleh karena itu, evaluasi SOP setidaknya dilakukan oleh tim yang menyusun SOP tersebut, karena keterlibatan tim ini sejak awal sehingga mampu melihat detail yang perlu diubah, disempurnakan, atau pun dibuatkan yang baru. Keterlibatan orang lain di luar tim yang sudah ada juga diperlukan. Hal ini diharapkan dapat memberikan pandangan lain yang mungkin dapat memberikan pembaharuan yang diperlukan dalam evaluasi.

## BAB IV PENUTUP

Disusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) ini agar dapat dijadikan pedoman penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bagi Aparatur Kapanewon Pandak, Kabupaten Bantul. Dengan tersusunnya SOP ini maka proses pelaksanaan pelayanan publik di tengah-tengah masyarakat dapat diukur secara nyata sejauh mana tingkat keberhasilan yang telah dicapai. SOP juga memberikan kepastian waktu, transparansi dan tatacara bagaimana masyarakat di dalam proses mendapatkan pelayanan mereka.

Oleh karena itu, pedoman ini menjadi instrumen yang penting untuk mendorong setiap instansi pemerintah dalam memperbaiki proses internal sehingga Aparatur Kapanewon Pandak dapat meningkatkan akuntabilitas yang pada akhirnya juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Panewu Pandak,  
  
**NANANG DWI ATMOKO**