



**BUPATI KONAWA SELATAN  
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

**PERATURAN BUPATI KONAWA SELATAN  
NOMOR : 15 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN KONAWA SELATAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI KONAWA SELATAN,**

- Menimbang** : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta dalam rangka kelancaran pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan Publik, perlu memberikan pedoman bagi Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3846);
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Konawe Selatan di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4367);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
5. 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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

11. Peraturan Daerah Kabupaten Konawe Selatan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Konawe Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah diubah Beberapakali Terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Konawe Selatan Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Konawe Selatan Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Konawe Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2019 Nomor 10).

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI KONAWA SELATAN TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KONAWA SELATAN**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Konawe Selatan
2. Bupati adalah Bupati Konawe Selatan
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Standar Pelayanan Publik adalah tolak 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.
5. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

**BAB II  
PEDOMAN PENYUSUNAN  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**Pasal 2**

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan bupati ini.

**Pasal 3**

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 digunakan sebagai acuan dalam penyusunan standar pelayanan publik bagi Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan.

**BAB III**  
**KETENTUAN PENUTUP**  
**Pasal 4**

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

Ditetapkan di Andoolo  
Pada tanggal 7 Juni 2021

**BUPATI KONAWE SELATAN,**

Ttd.

**H.SURUNUDDIN DANGGA**

Diundangkan di Andoolo  
Pada tanggal 7 Juni 2021

**SEKRETARIS DAERAH**  
**KABUPATEN KONAWE SELATAN**

Ttd.

**H.SJARIF SAJANG**

BERITA DAERAH KABUPATEN KONAWE SELATAN TAHUN 2021  
NOMOR 15

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA

KEPALA BAGIAN HUKUM

SEKRETARIAT DAERAH

KABUPATEN KONAWE SELATAN,



Pangkat Tingkat I, IV/b

NIP. 19720715 200112 1 004

**LAMPIRAN PERATURAN BUPATI KONAWE SELATAN**  
**NOMOR : 15 TAHUN 2021**  
**TANGGAL : 7 Juni 2021**  
**TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN**  
**PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH**  
**KABUPATEN KONAWE SELATAN**

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN**  
**PEMERINTAH KABUPATEN KONAWE SELATAN**

**I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Bahwa penyelenggaraan Pelayanan di Kabupaten Konawe Selatan dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik untuk menetapkan suatu acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Setiap unit pelayanan harus memiliki Standar Pelayanan Publik dan harus diinformasikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Konawe Selatan tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan.

**B. Tujuan dan Sasaran**

**1. Tujuan**

Tujuan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara Pelayanan Publik sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

**2. Sasaran**

Sasaran Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik adalah agar setiap Penyelenggara Pelayanan Publik mampu menyusun menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

**C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan ini meliputi: penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan Publik sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

**D. Pengertian Umum**

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Konawe Selatan.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Konawe Selatan.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unsur pelaksana teknis operasional Dinas atau Badan untuk melaksanakan sebagian urusan Dinas atau Badan di Lingkungan Pemerintah Daerah.

6. 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 penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah dan/ atau UPT yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Standar Pelayanan Publik adalah tolak 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.
9. Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.
10. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara, penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan Pelayanan Publik.
13. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

## **II. PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

### **A. Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan Publik**

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana.  
Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara
2. Partisipatif  
Penyusunan Standar Pelayanan Publik dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel  
Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan Publik harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan  
Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi  
Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

6. Keadilan  
Standar Pelayanan Publik harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## B. Komponen

Komponen Standar Pelayanan Publik adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam peraturan ini dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:
  - a. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
  - b. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.
  - c. Waktu Pelayanan  
Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
  - d. Biaya  
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - e. Produk Layanan  
Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi  
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
2. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:
  - a. Dasar Hukum  
Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
  - b. Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas  
Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
  - c. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
  - d. Pengawasan Internal  
Pengawasan Internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
  - e. Jumlah Pelaksana  
Jumlah Pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

- f. Jaminan Pelayanan  
Jaminan Pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan Publik.
- g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
- h. Evaluasi Kinerja Pelaksana  
Evaluasi Kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.

### III. PARTISIPASI PENERAPAN, PELAYANAN MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN, PENETAPAN, MAKLUMAT DAN PEMANTAUAN/ EVALUASI STANDAR

#### A. Partisipasi Masyarakat

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan 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;
3. Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Pada proses pembahasan dengan masyarakat, instansi 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, Standar Pelayanan Publik sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan.

Format Standar Pelayanan Publik yang dapat digunakan antara lain:

Standar Pelayanan "X" (diisi sesuai jenis pelayanan (\*))

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

1. Persyaratan	:	1. ....
		2. ....dst
2. Prosedur	:	1. ....
		2. ....dst
3. Waktu Pelayanan	:	1. ....
		2. ....dst
4. Biaya/ Tarif	:	1. ....
		2. ....dst
5. Produk Pelayanan	:	1. ....
		2. ....dst
6. Pengelolaan Pengaduan	:	1. ....
		2. ....dst

(\*) unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan :

1. Dasar Hukum	:	1. ....
		2. ....dst
2. Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	:	1. ....
		2. ....dst
3. Kompetensi Pelaksana	:	1. ....
		2. ....dst
4. Pengawasan Intemal	:	1. ....
		2. ....dst
5. Jumlah Pelaksana	:	1. ....
		2. ....dst
6. Jaminan Pelayanan	:	1. ....
		2. ....dst
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. ....
		2. ....dst
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	1. ....
		2. ....dst

B. Penetapan Standar Pelayanan Publik

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan Publik, penyelenggara wajib membuat Serita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan Publik yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

C. Penerapan Standar Pelayanan Publik

Untuk melaksanakan Standar Pelayanan Publik tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan progam, kegiatan dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan. Integrasi Standar Pelayanan Publik dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Tahapan selanjutnya adalah melakukan intemalisasi dan sosialisasi. Intemalisasi untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran dalam instansi penyelenggara pelayanan. Sedang sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit penyelenggara pelayanan. Proses intemalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

D. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan standar pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Format Maklumat Pelayanan adalah sebagai berikut:

<p style="text-align: center;"><u>KOP (Penyelenggara Pelayanan)</u></p> <p style="text-align: center;"><b>MAKLUMAT PELAYANAN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”</b></p> <p style="text-align: right;">Andoolo, ..... Pimpinan Penyelenggara Pelayanan</p>
--

IV. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pemantuan dan evaluasi dilakukan terhadap kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat. Metode yang dapat digunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh serta hasil dari Survei Kepuasan masyarakat.

V. PENUTUP

Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan wajib berpedoman pada Peraturan Bupati ini.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**BUPATI KONAWE SELATAN,**

**Ttd.**

**H.SURUNUDDIN DANGGA**

**SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA**

**KEPALA BAGIAN HUKUM**

**SEKRETARIAT DAERAH**

**KABUPATEN KONAWE SELATAN,**

