|  |  |
| --- | --- |
| **Description: logo kabupaten.jpg** | **PEMERINTAH KABUPATEN BOYOLALI****KECAMATAN MOJOSONGO****Alamat : Jalan Raya Boyolali – Solo Km. 2 Telp. (0276) 321711** |

KEPUTUSAN

CAMAT MOJOSONGO

NOMOR 061.1/ TAHUN 2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA KANTOR KECAMATAN MOJOSONGO KABUPATEN BOYOLALI

CAMAT MOJOSONGO,

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Menimbang | : | a. | bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan: |
|  |  | b. | bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a , maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Mojosongo Kabupaten Boyolali, dengan Keputusan Camat Mojosongo |
|  |  |  |  |
| Mengingat | : | 1. | Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42; |
|  |  | 2. | Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); |
|  |  | 3. | Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); |
|  |  | 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 beberapa kali diubah, 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); |
|  |  | 5. | Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593); |
|  |  | 6. | Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2006 tentang Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 206Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); |
|  |  | 7. | Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); |
|  |  | 8. | Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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); |
|  |  | 9. | Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ; |
|  |  | 10. | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649); |
|  |  | 11. | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); |
|  |  | 12. | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap PenyelenggaraanPelayanan Publik ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616); |
|  |  | 13. | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik; |
|  |  | 14. | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Mystery Shopping Penyelenggaraan Pelayanan Publik; |
|  |  | 15. | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
|  |  | 16. | Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Daerah Kabupaten Boyolali Tahun 2013 Nomor 2 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 140 ); |
|  |  | 17. | Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Tahun 2016 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 125); |
|  |  | 18. | Peraturan Bupati Boyolali Nomor 157 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Boyolali (Lembaran Daerah Tahun 2021` Nomor 25); |
|  |  |  |  |
|  |  |  | M E M U T U S K A N : |
|  |  |  |  |
| Menetapkan | : |  |  |
| KESATU | : |  | Menetapkan Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Mojosongo Kabupaten Boyolali sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari keputusan ini; |
| KEDUA | : |  | Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. |

Ditetapkan di Mojosongo

Pada tanggal 4 Januari 2022

CAMAT MOJOSONGO

TUSIH PRIYANTA

TEMBUSAN Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. Bupati Boyolali;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Boyolali;
3. Inspektur Inspetorat Kabupaten Boyolali;
4. Kepala Bagian Hukum HAM Setda Kab. Boyolali;
5. Pertinggal.

Lampiran : Keputusan Camat Mojosongo

 Kabupaten Boyolali

 Nomor Tahun 2022

 Tanggal 2022

1. PENDAHULUAN

 Kantor Kecamatan Mojosongo Kabupaten Boyolali mempunyai tugas pokok sebagai pelayan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang Pelayanan Publik.

 Pelayanan Publik dimaksud meliputiantara lain Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengurusan Kartu Keluarga (KK), Pengurusan Akte Kelahiran, Pengurusan Pindah Penduduk, Pengurusan Surat Keterangan Nikah, Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Pengurusan Akta Kematian.

1. STANDAR PELAYANAN

B.1. Legalisasi Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
2. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.AN/2003 tentang Pedoman Umumb Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 4 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
 |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | 1. Formulir Permohonan KTP (F-07) yan telah ditandatangani oleh pemohon dan Kepala Desa/Lurah.
2. Latar foto untuk kelahiran ganjil berwarna merah dan untuk kelahiran

genap berwarna biru;1. Foto cipy Kartu Keluarga yang Berlaku;
2. Apabila KTP hilang berkas permohonan disertai dengan Surat Kehilangan KTP dari Kantor Kepolisian
 |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur | 1. Pemohon datang menghadap kepada petugas pelayaan dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan;
2. Persyaratan permohonan diterima petugas, pemohon dipersilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan.
3. Petugas pelayanan memeriksa berkas permohonan apakah sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, jika tidak lengkap maka berkas permohonan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
4. Apabila persyaratan permohonan KTP telah sesuai dengan ketentuan (lengkap) petugas pelayanan mengagendakan dalam buku agenda KTP;
5. Petugas pelayanan memproses legalisasi permohonan untuk ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;
6. Petugas pelayanan membubuhkan cap basah SKPD pada sebelah kiri tanda tangan pejabat yang berwenang menandatangani;
7. Pemohon dipanggil untuk menerima permohonan yang telah dilegalisasi;
 |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 5 menit |
| 5. | Biaya/tariff | Rp 0,00 |
| 6. | Produk pelayanan | Legalisasi Surat |
| 7. | Sarana prasarana dan / atau fasilitas | Ball point, buku agenda KTP, ruang pelayanan, bantalan cap, cap SKPD, kursi tunggu pemohon, tempat tunggu pemohon |
| 8. | Kompetensi pelaksana | 1. Staf yang membidangi pelayanan;
2. Bersifat ramah dan sopan
3. Diutamakan yang memahami kearsipan
 |
| 9. | Pengawasan internal | 1. Camat menunjuk Kasubag Umum & Kepegawaian untuk mengawasi secara langsung pelaksanaan pelayanan;
2. Camat (Kepala SKPD) secara incidental mengawasi langsung pelaksanaan pelayanan.
 |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Masyarakat mengadukan secara tertulis maupun lisan kepada Camat;
2. Camat memerintahkan Tim Penanganan Pengaduan untuk melakukan klarifikasi kepada pihak pengadu dan atau pelaksana.
3. Tim Penanganan Pengaduan yang ditunjuk menyampaikan laporqn hasil klarifikasi kepada Kepala Camat dan memberikan usulan pemecahan masalah.
 |
|  |  | 1. Camat melakukan mediasi penyelesaian pengaduan;
2. Camat menyampaikan hasil penyelesaian kepada pengadu dan pihak-pihak yang terkait
 |
| 11. | Jumlah pelaksana | 1. Petugas pelayanan;
2. Pejabat yang melegalisasi (Semua Esel0n yang ada di Kecamatan)
 |
| 12. | Jaminan pelayanan | Kami ada untuk Melayani Anda |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pemohon dijamin keamanannya selama proses pelayanan;
2. Pemohon dijamin dilayani secara adil.
 |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Secara berkala dilaksanakan Survey SKM ( Sistem Kepuasan Masyarakat);
2. Melakukan evaluasi pelayanan saat meeting staf
 |

B.2. Legalisasi Permohonan Kartu Keluarga (KK)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
2. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.AN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transpaaransi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 4 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
 |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Formulir permohonan KK (F.1.15) yang telah ditandatangani oleh pemohon dan Kepala Desa/Lurah;
2. Kartu Keluarga (KK) lama;
3. Foto copy akt kelahiran;
4. Foto copy KTP yang berlaku;
5. Foto copy Kartu identitas lain (jika memiliki);
6. Foto copy akta perkawinan / perceraian;
7. Formulir biodata penduduk WNI (F,1.01)yang telah diisi dengan benar bagi yang belum pernah di daftar;
8. Bagi penduduk yang pindah dating menyerahkan surat keterangan pindah dari daerah asal.
 |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur | 1. Pemohon datang menghadap kepada petugas pelayanan dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan;
2. Persyaratan permohonan diterima petugas pemohon disilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan;
3. Petugas pelayanan memeriksa berkas permohonan apakah sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, jika tidak lengkap maka berkas permohonan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
4. Apabila persyaratan permohonan KK telah sesuai dengan ketentuan (lengkap) petugas pelayanan mengagendakan dalam buku agenda KK;
5. Petugas pelayanan memproses legalisasi permohonan untuk ditandatangani olehpejabay yang berwenang;
6. Petugas pelayanan membubuhkan cap basah SKPD pada sebelah kiri tanda tangan pejabat yang berwenang menandatangani;
7. Pemohon dipanggil untuk menerima permohonan yang telah dilegalisasi;
 |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 5 menit |
| 5. | Biaya/tariff | Rp 0,00 |
| 6. | Produk pelayanan | Legalisasi Surat |
| 7. | Sarana prasarana dan/atau fasilitas | Ball point, buku agenda KTP, ruang pelayanan, bantalan cap, cap SKPD, kursi tunggu pemohon, tempat tunggu pemohon |
| 8 | Kompetensi pelaksanaan | 1. Staf yang membidangi pelayanan;
2. Bersifat ramah dan sopan
3. Diutamakan yang memahami kearsipan
 |
| 9. | Pengawasan internal | 1. Camat menunjuk Kasubag Umum & Kepegawaian Camat untuk mengawasi secara langsung pelaksanaan pelayanan;
2. Camat (Kepala SKPD) secara incidental mengawasi langsung pelaksanaan pelayanan.
 |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Masyarakat mengadukan secara tertulis maupun lisan kepada Camat;
2. Camat memerintahkan Tim Penanganan Pengaduan untuk melakukan klarifikasi kepada pihak pengadu dan atau pelaksana.
3. Tim Penanganan Pengaduan yang ditunjuk menyampaikan laporqn hasil klarifikasi kepada Kepala Camat dan memberikan usulan pemecahan masalah.
4. melakukan mediasi penyelesaian pengaduan;
5. Camat menyampaikan hasil penyelesaian kepada pengadu dan pihak-pihak yang terkait.
 |
| 11. | Jumlah pelaksana | 1. Petugas pelayanan;
2. Pejabat yang melegalisasi (Semua Eselon yang ada di Kecamatan)
 |
| 12. | Jaminan pelaksanaan | Kami ada untuk melayani anda |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pemohon dijamin keamanannya selama proses pelayanan;
2. Pemohon dijamin dilayani secara adil.
 |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Secara berkala dilaksanakan Survey SKM ( Survey Kepuasan Masyarakat);
2. Melakukan evaluasi pelayanan saat meeting staf
 |

B.3. Legalisasi Permohonan Akta Kelahiran.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
2. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.AN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transpaaransi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 4 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
 |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Surat pengantar dari Desa/Kelurahan;
2. Surat Kelahiran/ Struk kelahirn dari Desa/Kelurahan;
3. Foto copy surat Nikah/Akte Perkawinan otang tua;
4. Fc. KTP orang tua;
5. Orang tua yang berganti nama atau ketidak sesuaian nama harus membawa surat Kesaksian Nama Bermeterai Rp 10.000,00;
 |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur | 1. Pemohon datang menghadap kepada petugas pelayanan dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan;
2. Persyaratan permohonan diterima petugas pemohon disilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan;
3. Petugas pelayanan memeriksa berkas permohonan apakah sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, jika tidak lengkap maka berkas permohonan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
4. Apabila persyaratan permohonan Akta Kelahiran telah sesuai dengan ketentuan (lengkap) petugas pelayanan mengagendakan dalam buku agenda Akta Keahiran;
5. Petugas pelayanan memproses legalisasi permohonan untuk ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;
6. Petugas pelayanan membubuhkan cap basah SKPD pada sebelah kiri tanda tangan pejabat yang berwenang menandatangani;
7. Pemohon dipanggil untuk menerima permohonan yang telah dilegalisasi;
 |
| 4. | Jangka waktu pelayanan | 5 menit |
| 5. | Biaya/tariff | Rp 0,00 |
| 6. | Produk pelayanan | Legalisasi Surat |
| 7. | Sarana Prasarana dan / atau fasilitas | Ball poin, buku agenda Akta Kelahiran, ruang pelayanan, bantalan cap, Cap SKPD, kursi tunggu pemohon, tempat tunggu pemohon. |
| 8. | Potensi pelaksanaan | 1. Staf yang membidangi pelayanan;
2. Bersifat ramah dan sopan
3. Diutamakan yang memahami kearsipan
 |
| 9. | Pengawasan internal | 1. Camat menunjuk Kasubag Umum & Kepegawaian Camat untuk mengawasi secara langsung pelaksanaan pelayanan;
2. Camat (Kepala SKPD) secara incidental mengawasi langsung pelaksanaan pelayanan.
 |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Masyarakat mengadukan secara tertulis maupun lisan kepada Camat;
2. Camat memerintahkan Tim Penanganan Pengaduan untuk melakukan klarifikasi kepada pihak pengadu dan atau pelaksana.
3. Tim Penanganan Pengaduan yang ditunjuk menyampaikan laporan hasil klarifikasi kepada Kepala Camat dan memberikn usulan pemecahan masalah.
4. Camat melakukan mediasi penyelesaian pengaduan;
5. Camat menyampaikan hasil penyelesaian kepada pengadu dan pihak-pihak yang terkait.
 |
| 11. | JUmlah pelaksana | 1. Petugas pelayanan;
2. Pejabat yang melegalisasi (Semua Eselon yang ada di Kecamatan
 |
| 12.  | Jaminan Pelayanan | “ Kami Ada untuk Melayani Anda “ |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pemohon dijamin keamanannya selama proses pelayanan;
2. Pemohon dijamin dilayani secara adil.
 |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Secara berkala dilaksanakan Survey SKM ( Survey Kepuasan Masyarakat);
2. Melakukan evaluasi pelayanan saat meeting staf
 |

B.4. Legalisasi Permohonan Pindah Penduduk:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
2. Perpres Nomor 25 Tahun2008 tentang pindah penduduk;
3. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.AN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Surat keterangan pindah penduduk dari Desa/kelurahan yang ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah;
2. KTP dan KK asli;
3. Pas Foto berwarna 10 lembar ukuran 3x4 cm;
4. Fc KTP orang tua.
 |
| 3, | Sistem mekanisme dan prosedur | 1. Pemohon datang menghadap kepada petugas pelayanan dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan;
2. Persyaratan permohonan diterima petugas pemohon disilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan;
3. Petugas pelayanan memeriksa berkas permohonan apakah sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, jika tidak lengkap maka berkas permohonan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
4. Apabila persyaratan permohonan pindah penduduk telah sesuai dengan ketentuan (lengkap) petugas pelayanan mengagendakan dalam buku agenda pindah penduduk;
5. Petugas pelayanan memproses legalisasi permohonan untuk ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;
6. Petugas pelayanan membubuhkan cap basah SKPD pada sebelah kiri tanda tangan pejabat yang berwenang menandatangani;
7. Pemohon dipanggil untuk menerima permohonan yang telah dilegalisasi;
 |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 5 menit |
| 5. | Biaya/tariff | Rp o,oo |
| 6. | Produk pelayanan | Legalisasi Surat |
| 7. | Sarana prasarana dan / atau fasilitas | Ball poin, buku agenda Pindah Penduduk, ruang pelayanan, bantalan cap, Cap SKPD, kursi tunggu pemohon, tempat tunggu pemohon. |
| 8. | Komponen pelaksana | 1. Staf yang membidangi pelayanan;
2. Bersifat ramah dan sopan
3. Diutamakan yang memahami kearsipan
 |
| 9. | Pengawasan internal | 1. Camat menunjuk Kasubag Umum & Kepegawaian Camat untuk mengawasi secara langsung pelaksanaan pelayanan;
2. Camat (Kepala SKPD) secara incidental mengawasi langsung pelaksanaan pelayanan.
 |
| 10. | Pengamanan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Masyarakat mengadukan secara tertulis maupun lisan kepada Camat;
2. Camat memerintahkan Tim Penanganan Pengaduan untuk melakukan klarifikasi kepada pihak pengadu dan atau pelaksana.
3. Tim Penanganan Pengaduan yang ditunjuk menyampaikan laporan hasil klarifikasi kepada Kepala Camat dan memberikn usulan pemecahan masalah.
4. Camat melakukan mediasi penyelesaian pengaduan;
5. Camat menyampaikan hasil penyelesaian kepada pengadu dan pihak-pihak yang terkait.
 |
| 11. | Jumlah pelaksana | 1. Petugas pelayanan;
2. Pejabat yang melegalisasi (Semua Eselon yang ada di Kecamatan
 |
| 12. | Jaminan pelayanan | “Kami ada untuk melayani Anda” |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pemohon dijamin keamanannya selama proses pelayanan;
2. Pemohon dijamin dilayani secara adil.
 |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Secara berkala dilaksanakan Survey SKM ( Survey Kepuasan Masyarakat);
2. Melakukan evaluasi pelayanan saat meeting staf
 |

B.5. Legalisasi Permohonan Surat Keterangan Nikah.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|  | Dasar Hukum | 1. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.AN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,
2. Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transpaaransi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 |
|  | Persyaratan pelayanan | 1. Surat N1, N2, N3 dan N4;
2. KK orang tua;
3. KTP orang tua;
4. KTP pemohon;
5. Untuk duda/janda cerai hidup melampirkan Surat Keterangan Cerai dari Pengadilan Negeri/Agama;
6. Untuk duda/janda cerai mati melampirkan Surat Kematian dari Desa/Kelurahan.
 |
|  | Sistem mekanisme dan prosedur | 1. Pemohon datang menghadap kepada petugas pelayanan dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan;
2. Persyaratan permohonan diterima petugas pemohon disilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan;
3. Petugas pelayanan memeriksa berkas permohonan apakah sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, jika tidak lengkap maka berkas permohonan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
4. Apabila persyaratan permohonan Legalisasi Surat Keterangan Untuk Nikah telah sesuai dengan ketentuan (lengkap) petugas pelayanan mengagendakan dalam buku agenda Legalisasi Surat Keterangan Nikah;
5. Petugas pelayanan memproses legalisasi permohonan untuk ditandatangani oleh pejabay yang berwenang;
6. Petugas pelayanan membubuhkan cap basah SKPD pada sebelah kiri tanda tangan pejabat yang berwenang menandatangani;
7. Pemohon dipanggil untuk menerima permohonan yang telah dilegalisasi;
 |
|  | Jangka waktu penyelesaian | 5 menit |
|  | Biaya/tariff | Rp 0,00 |
|  | Produk pelayanan | Legalisasi Surat |
|  | Sarana prasarana dan / atau fasilitas | Ball poin, buku agenda Pindah Penduduk, ruang pelayanan, bantalan cap, Cap SKPD, kursi tunggu pemohon, tempat tunggu pemohon. |
|  | Komponen pelaksana | 1. Staf yang membidangi pelayanan;
2. Bersifat ramah dan sopan
3. Diutamakan yang memahami kearsipan
 |
|  9 | Pengawasan Internal | 1. Camat menunjuk Kasubag Umum & Kepegawaian Camat untuk mengawasi secara langsung pelaksanaan pelayanan;
2. Camat (Kepala SKPD) secara incidental mengawasi langsung pelaksanaan pelayanan.
 |
| 101010 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Masyarakat mengadukan secara tertulis maupun lisan kepada Camat;
2. Camat memerintahkan Tim Penanganan Pengaduan untuk melakukan klarifikasi kepada pihak pengadu dan atau pelaksana.
3. Tim Penanganan Pengaduan yang ditunjuk menyampaikan laporqn hasil klarifikasi kepada Kepala Camat dan memberikn usulan pemecahan masalah.
4. Camat melakukan mediasi penyelesaian pengaduan;
5. Camat menyampaikan hasil penyelesaian kepada pengadu dan pihak-pihak yang terkait.
 |
| 11. | Jumlah pelaksana | 1. Petugas pelayanan;
2. Pejabat yang melegalisasi (Semua Eselon yang ada di Kecamatan
 |
| 12.  | Jaminan Pelayanan | “ Kami Ada untuk Melayani Anda“ |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pemohon dijamin keamanannya selama proses pelayanan;
2. Pemohon dijamin dilayani secara adil.
 |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Secara berkala dilaksanakan Survey SKM ( Survey Kepuasan Masyarakat);
2. Melakukan evaluasi pelayanan saat meeting staf
 |

B.6. Legalisasi Permohonan SKCK.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.AN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transpaaransi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. SuratPengantar dari Desa/kelurahan yang ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah;
2. SKBD Orang tua dari Desa /Kelurahan
3. Fc. KK, dan KTP pemohon
4. Fas foto berwarna 1 lbr ukuran 4x6 cm. .
 |
| 3, | Sistem mekanisme dan prosedur | 1. Pemohon datang menghadap kepada petugas pelayanan dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan;
2. Persyaratan permohonan diterima petugas pemohon disilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan;
3. Petugas pelayanan memeriksa berkas permohonan apakah sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, jika tidak lengkap maka berkas permohonan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
4. Apabila persyaratan permohonan pindah penduduk telah sesuai dengan ketentuan (lengkap) petugas pelayanan mengagendakan dalam buku agenda permohonan SKCK;
5. Petugas pelayanan memproses legalisasi permohonan untuk ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;
6. Petugas pelayanan membubuhkan cap basah SKPD pada sebelah kiri tanda tangan pejabat yang berwenang menandatangani;
7. Pemohon dipanggil untuk menerima permohonan yang telah dilegalisasi;
 |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 5 menit |
| 5. | Biaya/tariff | Rp o,oo |
| 6. | Produk pelayanan | Legalisasi Surat |
| 7. | Sarana prasarana dan / atau fasilitas | Ball poin, buku agenda Pindah Penduduk, ruang pelayanan, bantalan cap, Cap SKPD, kursi tunggu pemohon, tempat tunggu pemohon. |
| 8. | Komponen pelaksana | 1. Staf yang membidangi pelayanan;
2. Bersifat ramah dan sopan
3. Diutamakan yang memahami kearsipan
 |
| 9. | Pengawasan internal | 1. Camat menunjuk Kasubag Umum & Kepegawaian Camat untuk mengawasi secara langsung pelaksanaan pelayanan;
2. Camat (Kepala SKPD) secara incidental mengawasi langsung pelaksanaan pelayanan.
 |
| 10. | Pengamanan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Masyarakat mengadukan secara tertulis maupun lisan kepada Camat;
2. Camat memerintahkan Tim Penanganan Pengaduan untuk melakukan klarifikasi kepada pihak pengadu dan atau pelaksana.
3. Tim Penanganan Pengaduan yang ditunjuk menyampaikan laporan hasil klarifikasi kepada Kepala Camat dan memberikan usulan pemecahan masalah.
4. Tim Penanganan Pengaduan yang ditunjuk menyampaikan laporqn hasil klarifikasi kepada Kepala Camat dan memberikan usulan pemecahan masalah.
5. Camat melakukan mediasi penyelesaian pengaduan;
6. Camat menyampaikan hasil penyelesaian kepada pengadu dan pihak-pihak yang terkait.
 |
| 11. | Jumlah pelaksana | 1. Petugas pelayanan;
2. Pejabat yang melegalisasi (Semua Eselon yang ada di Kecamatan
 |
| 12. | Jaminan pelayanan | “Kami ada untuk melayani Anda” |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pemohon dijamin keamanannya selama proses pelayanan;
2. Pemohon dijamin dilayani secara adil.
 |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Secara berkala dilaksanakan Survey SKM ( Survey Kepuasan Masyarakat);
2. Melakukan evaluasi pelayanan saat meeting staf
 |

B.7. Legalisasi Permohonan Akta Kematian.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/63/M.AN/2003 tentang Pedoman UmumbPenyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transpaaransi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik:
 |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. SuratPengantar dari Desa / kelurahan yang ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah;
2. Surat keterangan kematian dari dokter/ Rumah Sakit ;
3. Fc. KK dan KTP yang meninggal’
4. Fc. Saksi (2 orang)
5. Fc. KTP Ketua RT;
6. Fc. Surat Nikah yang meninggal;
7. Fc. Akta kelahiran yang meninggal/ ahli waris;
8. Fc. KTP suami/istri yang meninggal;
 |
| 3, | Sistem mekanisme dan prosedur | 1. Pemohon datang menghadap kepada petugas pelayanan dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan;
2. Persyaratan permohonan diterima petugas pemohon disilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan;
3. Petugas pelayanan memeriksa berkas permohonan apakah sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, jika tidak lengkap maka berkas permohonan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
4. Apabila persyaratan permohonan pindah penduduk telah sesuai dengan ketentuan (lengkap) petugas pelayanan mengagendakan dalam buku agenda Akta kematian;
5. Petugas pelayanan memproses legalisasi permohonan untuk ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;
6. Petugas pelayanan membubuhkan cap basah SKPD pada sebelah kiri tanda tangan pejabat yang berwenang menandatangani;
7. Pemohon dipanggil untuk menerima permohonan yang telah dilegalisasi;
 |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 5 menit |
| 5. | Biaya/tariff | Rp 0,00 |
| 6. | Produk pelayanan | Legalisasi Surat |
| 7. | Sarana prasarana dan / atau fasilitas | Ball poin, buku agenda Pindah Penduduk,ruang pelayanan, bantalan cap, Cap SKPD, kursi tunggu pemohon, tempat tunggu pemohon. |
| 8. | Komponen pelaksana | 1. Staf yang membidangi pelayanan;
2. Bersifat ramah dan sopan
3. Diutamakan yang memahami kearsipan
 |
| 9. | Pengawasan internal | 1. Camat menunjuk Kasubag Umum & Kepegawaian Camat untuk mengawasi secara langsung pelaksanaan pelayanan;
2. Camat (Kepala SKPD) secara incidental mengawasi langsung pelaksanaan pelayanan.
 |
| 10. | Pengamanan pengaduan, saran, dan masukan | a. Masyarakat mengadukan secara tertulis maupun lisan kepada Camat;b. Camat memerintahkan Tim Penanganan Pengaduan untuk melakukan klarifikasi kepada pihak pengadu dan atau pelaksana.1. Tim Penanganan Pengaduan yang ditunjuk menyampaikan laporqn hasil klarifikasi kepada Kepala Camat dan memberikn usulan pemecahan masalah.
2. Camat melakukan mediasi penyelesaian pengaduan;
3. Camat menyampaikan hasil penyelesaian kepada pengadu dan pihak-pihak yang terkait.
 |
| 11. | Jumlah pelaksana | 1. Petugas pelayanan;
2. Pejabat yang melegalisasi (Semua Eselon yang ada di Kecamatan
 |
| 12. | Jaminan pelayanan | “Kami ada untuk melayani Anda” |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pemohon dijamin keamanannya selama proses pelayanan;
2. Pemohon dijamin dilayani secara adil.
 |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Secara berkala dilaksanakan Survey SKM ( Survey Kepuasan Masyarakat);
2. Melakukan evaluasi pelayanan saat meeting staf
 |