

PEMERINTAH KABUPATEN PATI

KECAMATAN GEMBONG

# Jl. P. Raya Pati – Gembong Km.14 Telp Kode Pos 59162

Telepon : (0295) 4101515 **wehsite:http**: /kecamatangembong.patikab.go.id

E-mail : kecamatangembong@patikab.go.id

**MAKLUMAT PELAYANAN**

**DENGAN INI KAMI SANGGUP MENYELENGGARAKAN**

**PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG DITETAPKAN. APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI**

**SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG**

**UNDANGAN YANG BERLAKU**

GEMBONG, 24 Maret 2022

CAMAT GEMBONG

**CIPTO MANGUN ONENG, SH, MM**

Pembina Tk.I

NIP. 19651015 199003 1014

clip0003PEMERINTAH KABUPATEN PATI

**KECAMATAN GEMBONG**

Jln Raya Pati – Gembong Km. 14 Telp. (0295) 4101515 Kode Pos. 59162

Email : [kecamatangembong1@gmail.com](mailto:kecamatangembong1@gmail.com)

Website : kecamatangembong.patikab.go.id

**KEPUTUSAN CAMAT GEMBONG**

Nomor : 554.2/09/TAHUN 2022

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**

**KECAMATAN GEMBONG**

**CAMAT GEMBONG**

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaran pelayanan public sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan public 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 dengan Keputusan Camat GEMBONG.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;

2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Replublik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran

Negara Replublik Indonesia Nomor 5587) sebagai mana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Atas Kedua Undang – Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Replublik Indonesia Nomor 5679);

3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Public;

4. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati (Berita Daerah Kabupaten Pati Tahun 2016 Nomor 22).

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Standar Pelayanan pada Kecamatan GEMBONG, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Kecamatan GEMBONG meliputi ruang lingkup pelayanan :

* + - 1. Standar Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Waris
      2. Standar Pelayanan Legalisasi Persyaratan Pengurusan Pensiun
      3. Standar Pelayanan Keterangan Pindah Nikah / Dispensasi
      4. Standar Pelayanan Permohonan Keringanan Biaya Pengobatan, Keringanan Spp Dan Permohonan Biasiswa
      5. Standar Pelayanan Rekomendasi Penelitian / Research
      6. Standar Pelayanan Rekomendasi Permohonan Bantuan / Renovasi Tempat Ibadah Dan Pendidikan Keagamaan
      7. Standar Pelayanan Penerbitan Legalisir Dokumen
      8. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan / Surat Keterangan
      9. Standar Pelayanan Surat Pindah Penduduk
      10. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Miskin
      11. Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga
      12. Standar Pelayanan Penerbitan E-Ktp
      13. Standar Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian
      14. Standar Pelayanan Ijin Menutup Jalan
      15. Standar Pelayanan Ijin Keramaian
      16. Standar Pelayanan Ijin Reklame
      17. Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Perizinan Dan Non Perizinan

KETIGA : standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran

keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara /

pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan

oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas, dan masyarakat

dalam penyelenggaraan pelayanan public.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di GEMBONG

Pada tanggal : 24 Maret 2022

CAMAT GEMBONG

**CIPTO MANGUN ONENG, SH, MM**

Pembina Tk.I

NIP. 19651015 199003 1014

LAMPIRAN : Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik Gembong

Tanggal : 24 Maret 2022

Nomor : 554.2/09/TAHUN 2022

1. **STANDAR PELAYANAN LEGALISASI SURAT KETERANGAN WARIS**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan *(servis delivery)*.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN | | | | | | | | | |
| 1. | Persyaratan | **Persyaratan legalisasi surat keterangan waris.** | | | | | | | | | |
|  |  | 1. Fotocopy akta kematian suami (alm) dan atau istri (alm) legalisir Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati; 2. Fotocopy surat nikah almarhum legalisir KUA bagi muslim; 3. Fotocopy surat nikah almarhum legalisir Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati bagi Non Muslim; 4. Fotocopy surat cerai almarhum legalisir Pengadilan Agama / Pengadilan Negeri; 5. Fotocopy KTP para ahli waris (yang masih berlaku) legalisir Kecamatan; 6. Fotocopy KK para ahli waris legalisir Kecamatan; 7. Fotocopy KTP 2 (dua) orang saksi legalisir Kecamatan (yang masih berlaku); 8. Fotocopy akta kelahiran para ahli waris legalisir Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil; 9. Bila ahli waris (anak) ada yang meninggal ; | | | | | | | | | |
|  |  |  | - | Fotocopy akta kematian ahli waris legalisir Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil; | | | | | | | |
|  |  |  | - | Fotocopy surat nikah ahli waris (bila ahli waris mempunyai keturunan) legalisir KUA / Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pati; | | | | | | | |
|  |  |  | - | Fotocopy akta kelahiran anak ahli waris legalisir kecamatan; | | | | | | | |
|  |  |  | - | Fotocopy KK legalisir kecamatan. | | | | | | | |
|  |  | 10. | Surat keterangan warisan yang sudah ditandatangani para ahli waris diketahui Kades/Lurah dan dikuatkan Camat. | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  | | |  |  | |  |  |
| 2. | Prosedur | Prosedur pelayanan legalisasi surat keterangan waris. | | | | | | | | | |
|  |  |  | | |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  | | |  |  | Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohoan | | | |  |
|  |  |  | | | Berkas tidak lengkap | | | |  |  |  |
|  |  |  | | |  |  | Petugas frontliner : | | | |  |
|  |  |  | | |  |  | - | Memeriksa kelengkapan berkas | | |  |
|  |  |  | | |  |  | - | Validasi + Verifikasi permohonan | | |  |
|  |  |  | | |  |  | - | Pencatatan regester | | |  |
|  |  |  | | |  |  |  | Berkas lengkap | | |  |
|  |  |  | | |  |  | - | Pemarafan oleh Kasi / Sekcam | | |  |
|  |  |  | | |  |  | - | Penandatangan oleh Camat | | |  |
|  |  |  | | |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | | |  |  | Penyerahan legalisir surat keterangan waris yang sudah ditandatangani oleh petugas | | | |  |
|  |  |  | | | |  |  |  | |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Keterangan bagan : | | | | | | | |
|  |  | 1. | Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. | | | | | | |
|  |  | 2. | Pemeriksaan berkas permohonan, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan. | | | | | | |
|  |  | 3. | a. | Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai maka permohonan akan ditolak. | | | | | |
|  |  |  | b. | Jika berkas benar dan lengkap maka legalisasi surat keterangan waris akan diproses. | | | | | |
|  |  | 4. | Pemarafan + penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. | | | | | | |
|  |  | 5. | Penyerahan legalisir surat keterangan waris. | | | | | | |
| 3. | Lama pelayanan | Maksimal 15 (lima belas) menit terhitung persyaratan diterima lengkap. | | | | | | | |
| 4. | Biaya tarif | Tidak dipungut bayaran **(GRATIS)** | | | | | | | |
| 5. | Produk pelayanan | Legalisir surat keterangan waris. | | | | | | | |
| 6. | Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan   * Kotak saran | | | | | | | |
|  |  | - | Telepon / SMS : 0852 2816 9555  Kantor Kecamatan Gembong Jl. Raya Pati-Gembong KM 14. | | | | | | |
|  |  | Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : | | | | | | | |
|  |  | - | Cek administrasi | |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi internal | |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi intansi terkait | |  |  |  |  |  |
|  |  | Reponsif pengaduan : maksimal **3 X 24 jam.**  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima. | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Waktu pelayanan | Hari Senin s/d Kamis | | : | 07.30 – 13.30 WIB | | | |
|  |  | Hari Jum’at | | : | 07.30 – 11.00 WIB | | | |
|  |  | Hari Sabtu | | : | 07.30 – 12.00 WIB | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(manufacturing)*.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN | | | | | | | |  |
| 1. | Dasar Hukum | 1. | Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.; | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standart Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota ; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Perbup Pati No. 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagaian Kewenangan Bupati kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |  |
|  |  | 4. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . | | | | | | |  |
|  |  | 5. | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |  |
|  |  |  |  | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen kewarisan dengan tandatangan Camat dan berstempel basah | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **STANDAR PELAYANAN LEGALISASI PERSYARATAN PENGURUSAN PENSIUN**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN | | | | | | | | | | |
| 1. | Persyaratan | **Persyaratan pengurusan pensiun.** | | | | | | | | | | |
|  |  | 1. Balangko isian dari Kantor TASPEN; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopy KK; 4. Daftar susunan keluarga; 5. Pas foto hitam putih ukuran 4 x 6 cm sebanyak 6 lembar. | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  | | | |  |  | |  |  |
| 2 | Prosedur | Prosedur pelayanan persyaratan pengurusan pensiun. | | | | | | | | | | |
|  |  |  | | | |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  | | | |  |  | Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan | | | |  |
|  |  |  | | | |  |  |  | | | |  |
|  |  |  | | | | Berkas tidak lengkap | | | |  |  |  |
|  |  |  | | | |  |  | Petugas frontliner : | | | |  |
|  |  |  | | | |  |  | - | Memeriksa kelengkapan berkas | | |  |
|  |  |  | | | |  |  | - | Validasi + Verifikasi permohonan | | |  |
|  |  |  | | | |  |  | - | Pencatatan regester | | |  |
|  |  |  | | | |  |  |  | Berkas lengkap | | |  |
|  |  |  | | | |  |  | - | Pemarafan oleh Kasi / Sekcam | | |  |
|  |  |  | | | |  |  | - | Penandatangan oleh Camat | | |  |
|  |  |  | | | |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | | | |  |  | Penyerahan legalisir surat keterangan waris yang sudah ditandatangani oleh petugas | | | |  |
|  |  |  | | | | |  |  |  | |  |  |
|  |  | Keterangan bagan : | | | | | | | | | | |
|  |  | 1. | Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. | | | | | | | | | |
|  |  | 2. | Pemeriksaan berkas permohonan, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan. | | | | | | | | | |
|  |  | 3. | a. | | Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai , permohonan dikembalikan untuk dilengkapi. | | | | | | | |
|  |  |  | b. | | Jika berkas benar dan lengkap maka legalisasi surat keterangan waris akan diproses. | | | | | | | |
|  |  | 4. | Pemarafan + penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. | | | | | | | | | |
|  |  | 5. | Penyerahan legalisir surat keterangan waris. | | | | | | | | | |
| 3. | Lama pelayanan | Maksimal 15 (lima belas) menit terhitung persyaratan diterima lengkap. | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Biaya tarif | Tidak dipungut bayaran **(GRATIS)** | | | | | | |
| 5. | Produk pelayanan | Prosedur pelayanan persyaratan pengurusan pensiun. | | | | | | |
| 6. | Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan   * Kotak saran | | | | | | |
|  |  | - | Telepon / SMS : 0852 2816 9555  Kantor Kecamatan Gembong Jl. Raya Pati -Gembong KM 14. | | | | | |
|  |  | Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : | | | | | | |
|  |  | - | Cek administrasi |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi internal |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi intansi terkait |  |  |  |  |  |
|  |  | Reponsif pengaduan : maksimal **3 X 24 jam.**  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Waktu pelayanan | Hari Senin s/d Kamis | : | 07.30 – 13.30 WIB |  |
|  |  | Hari Jum’at | : | 07.30 – 11.00 WIB |  |
|  |  | Hari Sabtu | : | 07.30 – 12.00 WIB |  |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(manufacturing)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum | | 1. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; | | | | | | |
|  |  | | 2. | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standart Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota ; | | | | | | |
|  |  | | 3. | Perbup Pati No. 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagaian Kewenangan Bupati kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  | | 4. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . | | | | | | |
|  |  | | 5. | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen kewarisan dengan tandatangan Camat dan berstempel basah | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **STANDAR PELAYANAN KETERANGAN PINDAH NIKAH / DISPENSASI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Persyaratan | **Persyaratan keterangan pindah nikah / dispensasi.** | | | | | | |
|  |  | 1. | Surat keterang pindah nikah dari desa / kelurahan; | | | | | |
|  |  | 2. | Blako dari KUA; | | | | | |
|  |  | 3. | Fotocopy ijazah; | | | | | |
|  |  | 4. | Fotocopy akta kelahiran; | | | | | |
|  |  | 5. | Untuk pemohon berstatus janda / duda cerai dilampiri surat akta cerai dari Pengadilan Agama; | | | | | |
|  |  | 6. | Untuk pemohon berstatus janda / duda mmeninggal dilampiri surat kematian dari desa / kelurahan; | | | | | |
|  |  | 7. | Bagi pemohon yang melaksanakan pernikahannya kurang dari 10 hari sebelum hari H harus mengajukan dispensasi. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Prosedur | Prosedur pelayanan surat keterangan pindah nikah / dispensasi. | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan | | | |  |
|  |  |  |  |  |  | | | |  |
|  |  |  | Berkas tidak lengkap | | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Petugas : | | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Memeriksa kelengkapan berkas | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Validasi + Verifikasi permohonan | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pencatatan regester | | |  |
|  |  |  |  |  |  | Berkas lengkap | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Proses pembuatan surat keterangan pindah nikah / dispensasi. | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Penandatangan oleh Kasi / Sekcam / Camat | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  | - | Petuga mengarsipkan data dan meregester surat keterangan pindah nikah / dispensasi. | | |  |
|  |  |  | |  | - | Penyerahan surat keterangan pindah nikah / dispensasi yang sudah ditandatangani oleh petugas kepada pemohon. | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Keterangan bagan : | | |
|  |  | 1. | Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. | |
|  |  | 2. | Pemeriksaan berkas permohonan, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan. | |
|  |  | 3. | a. | Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai , permohonan dikembalikan untuk dilengkapi. |
|  |  |  | b. | Jika berkas benar dan lengkap maka surat keterangan pindah nikah / dispensasi akan diproses. |
|  |  | 4. | Pemarafan + penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. | |
|  |  | 5. | Pengarsipan data, pemberian nomor surat keterangan pindah nikan / dispensasi. | |
|  |  | 6. | Penyerahan surat keterangan pindah nikah / dispensasi ke pemohon. | |

\

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Lama pelayanan | Maksimal 15 (lima belas) menit terhitung persyaratan diterima lengkap. | | | |
|  |  |  |  | : |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Biaya tarif | Tidak dipungut bayaran **(GRATIS)** | | | | | | |
| 5. | Produk pelayanan | Surat keterangan pindah nikah / dispensasi | | | | | | |
| 6. | Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan   * Kotak saran | | | | | | |
|  |  | - | Telepon / SMS : 0852 2816 9555  Kantor Kecamatan Gembong Jl. Raya Pati - Gembong KM 14. | | | | | |
|  |  | Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : | | | | | | |
|  |  | - | Cek administrasi |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi internal |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi intansi terkait |  |  |  |  |  |
|  |  | Reponsif pengaduan : maksimal **3 X 24 jam.**  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima. | | | | | | |
|  |  |  | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Waktu pelayanan | Hari Senin s/d Kamis | | | : | 07.30 – 13.30 WIB | | | |  |
|  |  | Hari Jum’at | | | : | 07.30 – 11.00 WIB | | | |  |
|  |  | Hari Sabtu | | | : | 07.30 – 12.00 WIB | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(manufacturing)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum | | 1. | Undang-Undang Nomor 1Tahun 1974 tentang Perkawinan ; | | | | | | |
|  |  | | 2. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; | | | | | | |
|  |  | | 3. | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standart Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota ; | | | | | | |
|  |  | | 4. | Perbup Pati No. 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagaian Kewenangan Bupati kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  | | 5. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . | | | | | | |
|  |  | | 6. | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen keterangan pindah nikah / dispensasi dengan tandatangan Kasi/Sekcam dan berstempel basah | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN KERINGANAN BIAYA PENGOBATAN, KERINGANAN SPP DAN PERMOHONAN BIASISWA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Persyaratan | **Persyaratan permohonan keringanan biaya pengobatan, keringanam SPP dan permohonan biasiswa** | | | | | | |
|  |  | 1. | Surat keterangan dari Kepala Desa / Lurah yang sudah ditandatangani pemohon dan diketahui Kades / Lurah. | | | | | |
|  |  | 2. | Fotocopy KTP. | | | | | |
|  |  | 3. | Surat keterangan tidak mampu dari pemohon diketahui oleh Ketua RT / RW dan Kepala Desa / Lurah. | | | | | |
|  |  | 4. | Rujukan dari puskesmas setempat, bagi yang berobat di rumah sakit. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Prosedur | Prosedur pelayanan surat permohonan keringan biaya pengobatan, keringanan SPP dan permohonan biasiswa. | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan | | | |  |
|  |  |  |  |  |  | | | |  |
|  |  |  | Berkas tidak lengkap | | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Petugas : | | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Memeriksa kelengkapan berkas | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Validasi + Verifikasi permohonan | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pencatatan regester | | |  |
|  |  |  |  |  |  | Berkas lengkap | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Proses pembuatan surat. | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Penandatangan oleh Kasi / Sekcam / Camat | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  | - | Petuga mengarsipkan data dan meregester surat. | | |  |
|  |  |  | |  | - | Penyerahan surat yang sudah ditandatangani oleh petugas kepada pemohon. | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Keterangan bagan : | | |
|  |  | 1. | Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. | |
|  |  | 2. | Pemeriksaan berkas permohonan, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan. | |
|  |  | 3. | a. | Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai , permohonan dikembalikan untuk dilengkapi. |
|  |  |  | b. | Jika berkas benar dan lengkap maka surat permohonan akan diproses. |
|  |  | 4. | Pemarafan + penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. | |
|  |  | 5. | Pengarsipan data , pemberian nomor surat. | |
|  |  | 6. | Penyerahan surat ke pemohon. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3. | Lama pelayanan | Maksimal 15 (lima belas) menit terhitung persyaratan diterima lengkap. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4. | Biaya tarif | Tidak dipungut bayaran **(GRATIS)** |
| 5. | Produk pelayanan | Permohonan keringan biaya pengobatan, keringan SPP dan permohonan biasiswa. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan   * Kotak saran | | | | | | |
|  |  | - | Telepon / SMS : 0852 2816 9555  Kantor Kecamatan Gembong Jl. Raya Pati - Gembong KM 14. | | | | | |
|  |  | Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : | | | | | | |
|  |  | - | Cek administrasi |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi internal |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi intansi terkait |  |  |  |  |  |
|  |  | Reponsif pengaduan : maksimal **3 X 24 jam.**  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima. | | | | | | |
|  |  |  | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Waktu pelayanan | Hari Senin s/d Kamis | : | 07.30 – 13.30 WIB |
|  |  | Hari Jum’at | : | 07.30 – 11.00 WIB |
|  |  | Hari Sabtu | : | 07.30 – 12.00 WIB |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(manufacturing)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum | | 1. | Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. |
|  |  | | 2. | Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan. |
|  |  | | 3. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; |
|  |  | | 4. | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standart Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota ; |
|  |  | | 5. | Perbup Pati No. 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagaian Kewenangan Bupati kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. |
|  | |  | 6. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . |  |
|  | |  | 7. | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen PERMOHONAN KERINGANAN BIAYA PENGOBATAN, KERINGANAN SPP DAN PERMOHONAN BIASISWA dengan tandatangan Kasi/sekcam/Camat dan berstempel basah | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI PENELITIAN / RESEARCH**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Persyaratan | **Persyaratan Rekomendasi penelitian / research** | | | | | | |
|  |  | 1. | Surat permohonan bantuan oleh panitia pembangunan yang diketahui Kepala Desa / Lurah dan permohonan harus jelas untuk ditujukan kepada Bupati / Gubernur., | | | | | |
|  |  | 2. | Fotocopy KTP. | | | | | |
|  |  | 3. | Fotocopy Kartu Mahasiswa. | | | | | |
|  |  | 4. | Proposal penelitian. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Prosedur | Prosedur pelayanan Rekomendasi penelitian / research. | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan | | | |  |
|  |  |  |  |  |  | | | |  |
|  |  |  | Berkas tidak lengkap | | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Petugas : | | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Memeriksa kelengkapan berkas | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Validasi + Verifikasi permohonan | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pencatatan regester | | |  |
|  |  |  |  |  |  | Berkas lengkap | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Proses pembuatan surat rekomendasi penelitian. | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pemarafan oleh Kasi / Sekcam | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Penandatangan oleh Camat | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  | - | Petuga mengarsipkan data dan meregester surat rekomerndasi. | | |  |
|  |  |  | |  | - | Penyerahan surat yang sudah ditandatangani oleh petugas kepada pemohon. | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Keterangan bagan : | | | | | | |
|  |  | 1. | Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. | | | | | |
|  |  | 2. | Pemeriksaan berkas permohonan, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan. | | | | | |
|  |  | 3. | a. | Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai , permohonan dikembalikan untuk dilengkapi. | | | | |
|  |  |  | b. | Jika berkas benar dan lengkap maka surat permohonan akan diproses. | | | | |
|  |  | 4. | Pemarafan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. | | | | | |
|  |  | 5. | Pengarsipan data , pemberian nomor surat rekomendasi. | | | | | |
|  |  | 6. | Penyerahan surat rekomendasi ke peneliti. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3. | Lama pelayanan | Maksimal 15 (lima belas) menit terhitung persyaratan diterima lengkap. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Biaya tarif | Tidak dipungut bayaran **(GRATIS)** | | | | | | |
| 5. | Produk pelayanan | Rekomendasi penelitian / research | | | | | | |
| 6. | Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan  Kotak saran | | | | | | |
|  |  | - | Telepon / SMS : 0852 2816 9555  Kantor Kecamatan Gembong Jl. Raya Pati - Gembong KM 14. | | | | | |
|  |  | Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : | | | | | | |
|  |  | - | Cek administrasi |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi internal |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi intansi terkait |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Reponsif pengaduan : maksimal **3 X 24 jam.**  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Waktu pelayanan | Hari Senin s/d Kamis | : | 07.30 – 13.30 WIB |
|  |  | Hari Jum’at | : | 07.30 – 11.00 WIB |
|  |  | Hari Sabtu | : | 07.30 – 12.00 WIB |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(manufacturing)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum | | 1. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; | | | | | | |
|  |  | | 2. | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standart Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota ; | | | | | | |
|  |  | | 3. | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian; | | | | | | |
|  |  | | 4. | Perbup Pati No. 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagaian Kewenangan Bupati kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  | | 5. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . | | | | | | |
|  |  | | 6. | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen dengan memberikan Rekomendasi penelitian / research | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI PERMOHONAN BANTUAN / RENOVASI TEMPAT IBADAH DAN PENDIDIKAN KEAGAMAAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Persyaratan | Persyaratan rekomendasi permohonan bantuan / renovasi tempat ibadah dan pendidikan keagamaan | | | | | | |
|  |  | - | Surat permohonan bantuan oleh panitia pembangunan yang diketahui Kepala Desa / Lurah dan permohonan harus jelas untuk ditujukan kepada Bupati / Gubernur., | | | | | |
|  |  |  |  | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Prosedur | Prosedur pelayanan rekomendasi permohonan bantuan / renovasi tempat ibadah dan pendidikan keagamaan | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan | | | |  |
|  |  |  |  |  |  | | | |  |
|  |  |  | Berkas tidak lengkap | | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Petugas : | | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Memeriksa kelengkapan berkas | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Validasi + Verifikasi permohonan | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pencatatan regester | | |  |
|  |  |  |  |  |  | Berkas lengkap | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Proses pembuatan surat rekomendasi. | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pemarafan oleh Kasi / Sekcam | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Penandatangan oleh Camat | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  | - | Petuga mengarsipkan data dan meregester surat rekomerndasi. | | |  |
|  |  |  | |  | - | Penyerahan surat yang sudah ditandatangani oleh petugas kepada pemohon. | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Keterangan bagan : | | | | | | |
|  |  | 1. | Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. | | | | | |
|  |  | 2. | Pemeriksaan berkas permohonan, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan. | | | | | |
|  |  | 3. | a. | Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai , permohonan dikembalikan untuk dilengkapi. | | | | |
|  |  |  | b. | Jika berkas benar dan lengkap maka surat permohonan akan diproses. | | | | |
|  |  | 4. | Pemarafan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. | | | | | |
|  |  | 5. | Pengarsipan data , pemberian nomor surat rekomendasi. | | | | | |
|  |  | 6. | Penyerahan surat rekomendasi. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3. | Lama pelayanan | Maksimal 15 (lima belas) menit terhitung persyaratan diterima lengkap. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. | Biaya tarif | Tidak dipungut bayaran **(GRATIS)** | |
| 5. | Produk pelayanan | Rekomendasi permohonan bantuan / renovasi tempat ibadah dan pendidikan keagamaan | |
| 6. | Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan   * Kotak saran | |
|  |  | - | Telepon / SMS : 0852 2816 9555  Kantor Kecamatan Gembong Jl. Raya Pati - Gembong KM 14. |
|  |  |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : | | | | | | |
|  |  | - | Cek administrasi |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi internal |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi intansi terkait |  |  |  |  |  |
|  |  | Reponsif pengaduan : maksimal **3 X 24 jam.**  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Waktu pelayanam | Hari Senin s/d Kamis | : | 07.30 – 13.30 WIB |
|  |  | Hari Jum’at | : | 07.30 – 11.00 WIB |
|  |  | Hari Sabtu | : | 07.30 – 12.00 WIB |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(manufacturing)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum | | 1. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; | | | | | | |
|  |  | | 2. | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standart Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota ; | | | | | | |
|  |  | | 3. | Perbup Pati No. 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagaian Kewenangan Bupati kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  | | 4. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . | | | | | | |
|  |  | | 5. | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  | |  |  | | | | | | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen dengan memberikan Rekomendasi permohonan bantuan / renovasi tempat ibadah dan pendidikan keagamaan dengan tandatangan Camat dan berstempel basah | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **STANDAR PELAYANAN PENERBITAN LEGALISIR DOKUMEN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Persyaratan | Persyaratan penerbitan legalisir dokumen | | | | | | |
|  |  | 1. | Membawa dokumen asli; | | | | | |
|  |  | 2. | Membawa fotocopy dokumen yang akan dilegalisir. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Prosedur | Pelayanan penerbitan legalisir dokumen | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan | | | |  |
|  |  |  |  |  |  | | | |  |
|  |  |  | Berkas tidak lengkap | | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Petugas : | | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Memeriksa kelengkapan berkas | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Validasi + Verifikasi permohonan | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pencatatan regester | | |  |
|  |  |  |  |  |  | Berkas lengkap | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pemarafan oleh Kasi / Sekcam | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Penandatangan oleh Camat | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  | - | Penyerahan legalisasi yang sudah ditandatangani oleh petugas kepada pemohon. | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Keterangan bagan : | | | | | | |
|  |  | 1. | Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. | | | | | |
|  |  | 2. | Pemeriksaan berkas permohonan, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan. | | | | | |
|  |  | 3. | a. | Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai , permohonan dikembalikan untuk dilengkapi. | | | | |
|  |  |  | b. | Jika berkas benar dan lengkap maka surat permohonan akan diproses. | | | | |
|  |  | 4. | Pemarafan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. | | | | | |
|  |  | 5. | Penyerahan legalisir dokumen. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3. | Lama pelayanan | Maksimal 15 (lima belas) menit terhitung persyaratan diterima lengkap. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Biaya tarif | Tidak dipungut bayaran **(GRATIS)** | | | | | | |
| 5. | Produk pelayanan | Legalisir dokumen | | | | | | |
| 6. | Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan   * Kotak saran | | | | | | |
|  |  | - | Telepon / SMS : 0852 2816 9555  Kantor Kecamatan Gembong Jl. Raya Pati - Gembong KM 14. | | | | | |
|  |  | Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : | | | | | | |
|  |  | - | Cek administrasi |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi internal |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi intansi terkait |  |  |  |  |  |
|  |  | Reponsif pengaduan : maksimal **3 X 24 jam.**  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Waktu pelayanan | Hari Senin s/d Kamis | : | 07.30 – 13.30 WIB |
|  |  | Hari Jum’at | : | 07.30 – 11.00 WIB |
|  |  | Hari Sabtu | : | 07.30 – 12.00 WIB |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(manufacturing)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum | | 1. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; | | | | | | |
|  |  | | 2. | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standart Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota ; | | | | | | |
|  |  | | 3. | Perbup Pati No. 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagaian Kewenangan Bupati kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  | | 4. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . | | | | | | |
|  |  | | 5. | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen Penerbitan legalisir dokumen dengan tandatangan Camat dan berstempel basah | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERNYATAAN / SURAT KETERANGAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Persyaratan | Persyaratan penerbitan surat pernyataan / surat keterangan | | | | | | |
|  |  | 1. | Pengantar RT / RW; | | | | | |
|  |  | 2. | Surat pengantar dari Desa / Kelurahan | | | | | |
|  |  | 3. | Fotocopy KTP; | | | | | |
|  |  | 4. | Fotocopy Kartu Keluarga. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Prosedur | Prosedur pelayanan surat pernyataan / surat keterangan | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan | | | |  |
|  |  |  |  |  |  | | | |  |
|  |  |  | Berkas tidak lengkap | | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Petugas : | | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Memeriksa kelengkapan berkas | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Validasi + Verifikasi permohonan | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pencatatan regester | | |  |
|  |  |  |  |  |  | Berkas lengkap | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pemarafan oleh Kasi / Sekcam | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Penandatangan oleh Camat | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  | - | Penyerahan surat pernyataan / keterangan oleh petugas. | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Keterangan bagan : | | | | | | |
|  |  | 1. | Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. | | | | | |
|  |  | 2. | Pemeriksaan berkas permohonan, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan. | | | | | |
|  |  | 3. | a. | Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai , permohonan dikembalikan untuk dilengkapi. | | | | |
|  |  |  | b. | Jika berkas benar dan lengkap maka surat permohonan akan diproses. | | | | |
|  |  | 4. | Pemarafan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. | | | | | |
|  |  | 5. | Penyerahan surat pernyataan / keterangan.. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3. | Lama pelayanan | Maksimal 15 (lima belas) menit terhitung persyaratan diterima lengkap. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Biaya tarif | Tidak dipungut bayaran **(GRATIS)** | | | | | | |
| 5. | Produk pelayanan | Legalisir dokumen | | | | | | |
| 6. | Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan   * Kotak saran | | | | | | |
|  |  | - | Telepon / SMS : 0852 2816 9555  Kantor Kecamatan Gembong Jl. Raya Pati - Gembong KM 14. | | | | | |
|  |  | Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : | | | | | | |
|  |  | - | Cek administrasi |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi internal |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi intansi terkait |  |  |  |  |  |
|  |  | Reponsif pengaduan : maksimal **3 X 24 jam.**  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Hari Senin s/d Kamis | : | 07.30 – 13.30 WIB |
|  |  | Hari Jum’at | : | 07.30 – 11.00 WIB |
|  |  | Hari Sabtu | : | 07.30 – 12.00 WIB |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(manufacturing)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum | 1. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; | | | | | | |
|  |  | 2. | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standart Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota ; | | | | | | |
|  |  | 3. | Perbup Pati No. 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagaian Kewenangan Bupati kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  | 4. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . | | | | | | |
|  |  | 5. | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen Penerbitan surat pernyataan / surat keterangan dengan tandatangan Camat dan berstempel basah | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **STANDAR PELAYANAN SURAT PINDAH PENDUDUK**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Persyaratan | Persyaratan surat pindah penduduk | | | | | | |
|  |  | 1. | Surat pengantar dari Desa / Kelurahan | | | | | |
|  |  | 2. | Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Prosedur | Prosedur pelayanan surat pindah penduduk | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan | | | |  |
|  |  |  |  |  |  | | | |  |
|  |  |  | Berkas tidak lengkap | | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Petugas : | | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Memeriksa kelengkapan berkas | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Validasi + Verifikasi permohonan | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pencatatan regester | | |  |
|  |  |  |  |  |  | Berkas lengkap | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pemarafan oleh Kasi / Sekcam | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Penandatangan oleh Camat | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  | - | Berkas diarsipkan. | | |  |
|  |  |  | |  | - | Penyerahan surat pindah penduduk yang sudah ditandatangani oleh petugas. | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Keterangan bagan : | | | | | | |
|  |  | 1. | Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. | | | | | |
|  |  | 2. | Pemeriksaan berkas permohonan, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan. | | | | | |
|  |  | 3. | a. | Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai , permohonan dikembalikan untuk dilengkapi. | | | | |
|  |  |  | b. | Jika berkas benar dan lengkap maka surat permohonan akan diproses. | | | | |
|  |  | 4. | Pemarafan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. | | | | | |
|  |  | 5. | Pengarsipan berkas dan penyerahan surat pindah penduduk kepada pemohon. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3. | Lama pelayanan | Maksimal 15 (lima belas) menit terhitung persyaratan diterima lengkap. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. | Biaya tarif | Tidak dipungut bayaran **(GRATIS)** | |
| 5. | Produk pelayanan | Surat pindah penduduk | |
| 6. | Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan | |
|  | - | Kotak saran |
|  |  | - | Telepon / SMS : 0852 2816 9555  Kantor Kecamatan Gembong Jl. Raya Pati - Gembong KM 14. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : | | | | | | |
|  |  | - | Cek administrasi |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi internal |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi intansi terkait |  |  |  |  |  |
|  |  | Reponsif pengaduan : maksimal **3 X 24 jam.**  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. |  | Hari Senin s/d Kamis | : | 07.30 – 13.30 WIB |
|  |  | Hari Jum’at | : | 07.30 – 11.00 WIB |
|  |  | Hari Sabtu | : | 07.30 – 12.00 WIB |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(manufacturing)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum | | 1. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; | | | | | | |
|  |  | | 2. | Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; | | | | | | |
|  |  | | 3. | Peraturan Bupati Pati Nomor 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagaian Wewenang Bupati kepada Camat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  | | 4. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . | | | | | | |
|  |  | | 5. | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  | |  |  | | | | | | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen surat pindah penduduk dengan tandatangan Kasi/Sekcam/Camat dan berstempel basah | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN MISKIN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Persyaratan | Persyaratan penerbitan surat keterangan miskin | | | | | | |
|  |  | 1. | Pengantar RT / RW | | | | | |
|  |  | 2. | Surat pengantar dari Desa / Kelurahan | | | | | |
|  |  | 3. | Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga | | | | | |
|  |  | 4. | Formulir verifikasi 14 kriteria yang dikeluarkan BPS. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Prosedur | Prosedur pelayanan surat keterangan miskin | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan | | | |  |
|  |  |  |  |  |  | | | |  |
|  |  |  | Berkas tidak lengkap | | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Petugas : | | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Memeriksa kelengkapan berkas | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Validasi + Verifikasi permohonan | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pencatatan regester | | |  |
|  |  |  |  |  |  | Berkas lengkap | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pemarafan oleh Kasi / Sekcam | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Penandatangan oleh Camat | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  | - | Penyerahan surat keterangan miskin yang sudah ditandatangani oleh petugas. | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Keterangan bagan : | | | | | | |
|  |  | 1. | Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. | | | | | |
|  |  | 2. | Pemeriksaan berkas permohonan, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan. | | | | | |
|  |  | 3. | a. | Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai , permohonan dikembalikan untuk dilengkapi. | | | | |
|  |  |  | b. | Jika berkas benar dan lengkap maka surat permohonan akan diproses. | | | | |
|  |  | 4. | Pemarafan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. | | | | | |
|  |  | 5. | Pengarsipan berkas dan penyerahan surat keterangan miskin kepada pemohon. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3. | Lama pelayanan | Maksimal 15 (lima belas) menit terhitung persyaratan diterima lengkap. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. | Biaya tarif | Tidak dipungut bayaran **(GRATIS)** | |
| 5. | Produk pelayanan | Surat keterangan miskin | |
| 6. | Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan | |
|  | - | Kotak saran |
|  |  | - | Telepon / SMS : 0852 2816 9555  Kantor Kecamatan Gembong Jl. Raya Pati - Gembong KM 14. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : | | | | | | |
|  |  | - | Cek administrasi |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi internal |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi intansi terkait |  |  |  |  |  |
|  |  | Reponsif pengaduan : maksimal **3 X 24 jam.**  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Waktu pelayanan | Hari Senin s/d Kamis | : | 07.30 – 13.30 WIB |
|  |  | Hari Jum’at | : | 07.30 – 11.00 WIB |
|  |  | Hari Sabtu | : | 07.30 – 12.00 WIB |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(manufacturing)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum | 1. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; | | | | | | |
|  |  | 2. | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standart Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota ; | | | | | | |
|  |  | 3. | Peraturan Bupati Pati Nomor 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagaian Wewenang Bupati kepada Camat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  | 4. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . | | | | | | |
|  |  | 5. | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen surat keterangan miskin dengan tandatangan Kasi/Sekcam/Camat dan berstempel basah | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Persyaratan | **I** | **Penduduk tetap dengan pengurangan anggota keluarga karena pisah Kartu Keluarga :** |
|  |  | 1. | KK nama asli; |
|  |  | 2. | Surat pengantar dari Ketua RT / RW setempat; |
|  |  | 3. | Surat kehilangan dari kepolisian bagi warga yang KK hilang; |
|  |  | 4. | Mengisi master biodata penduduk untuk WNI (F.1.21) atau (DK.1) di Kelurahan / Desa, yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga, Ketua RT, Ketua RW dan Kepala Desa / Lurah; |
|  |  | 5. | Melampirkan fotocopy KK dan atau KTP anggota keluarga yang pisah KK; |
|  |  | 6. | Pencetakan KK dan KTP di Kecamatan dan penandatangan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pati. |
|  |  |  |  |
|  |  | **II** | **Penduduk tetap dengan pengurangan anggota keluarga karena kematian :** |
|  |  | 1. | KK nama asli; |
|  |  | 2. | Surat pengantar dari Ketua RT / RW setempat; |
|  |  | 3. | Surat kehilangan dari kepolisian bagi warga yang KK hilang; |
|  |  | 4. | Mengisi master biodata penduduk untuk WNI (F.1.21) atau (DK.1) di Kelurahan / Desa, yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga, Ketua RT, Ketua RW dan Kepala Desa / Lurah; |
|  |  | 5. | Melampirkan surat kematian anggota keluarga yang meninggal; |
|  |  | 6. | Pencetakan KK dan KTP di Kecamatan dan penandatangan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pati. |
|  |  |  |  |
|  |  | **III** | **Penduduk tetap dengan pengurangan anggota keluarga karena pindah datang :** |
|  |  | 1. | KK nama asli; |
|  |  | 2. | Surat pengantar dari Ketua RT / RW setempat; |
|  |  | 3. | Surat kehilangan dari kepolisian bagi warga yang KK hilang; |
|  |  | 4. | Mengisi master biodata penduduk untuk WNI (F.1.21) atau (DK.1) di Kelurahan / Desa, yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga, Ketua RT, Ketua RW dan Kepala Desa / Lurah; |
|  |  | 5. | Melampirkan surat pindah datang (pengurangan anggota keluarga dari KK lama); |
|  |  | 6. | Pencetakan KK dan KTP di Kecamatan dan penandatangan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pati. |
|  |  |  |  |
|  |  | **IV** | **Penduduk tetap dengan pengurangan anggota keluarga karena tambahan anak :** |
|  |  | 1. | KK nama asli; |
|  |  | 2. | Surat pengantar dari Ketua RT / RW setempat; |
|  |  | 3. | Surat kehilangan dari kepolisian bagi warga yang KK hilang; |
|  |  | 4. | Mengisi master biodata penduduk untuk WNI (F.1.21) atau (DK.1) di Kelurahan / Desa, yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga, Ketua RT, Ketua RW dan Kepala Desa / Lurah; |
|  |  | 5. | Melampirkan akta kelahiran atau surat keterangan kelahiran dari rumah sakit/dokter/bidan/puskesmas atau penolong kelahiran; |
|  |  | 6. | Pencetakan KK dan KTP di Kecamatan dan penandatangan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pati. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Prosedur | Prosedur pelayanan penerbitan kartu keluarga | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan | | | |  |
|  |  |  |  |  |  | | | |  |
|  |  |  | Berkas tidak lengkap | | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Petugas : | | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Memeriksa kelengkapan berkas | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pencatatan regester | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | | |  |
|  |  |  |  |  |  | Berkas lengkap | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pencetakan KK oleh operator | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pemarafan oleh Kasi dan Camat | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  | Penandatangan oleh Kepala Disdukcapil Kab. Pati | | | |  |
|  |  |  | |  |  | | | |  |
|  |  |  | |  | Penyerahan KK oleh petugas Disdukcapil Kab. Pati | | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |
|  |  |  | |  | Petugas kecamatan menyerahkan ke pemohon | | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Keterangan bagan : | | | | | | |
|  |  | 1. | Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. | | | | | |
|  |  | 2. | Pemeriksaan berkas permohonan, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan. | | | | | |
|  |  | 3. | a. | Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai , permohonan dikembalikan untuk dilengkapi. | | | | |
|  |  |  | b. | Jika berkas benar dan lengkap maka KK akan diproses. | | | | |
|  |  | 4. | Pemarafan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. | | | | | |
|  |  | 5. | Penyerahan KK kepada pemohon. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3. | Lama pelayanan | Maksimal 15 (lima belas) menit terhitung persyaratan diterima lengkap. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. | Biaya tarif | Tidak dipungut bayaran **(GRATIS)** | |
| 5. | Produk pelayanan | Kartu Keluarga | |
| 6. | Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan | |
|  | - | Kotak saran |
|  |  | - | Telepon / SMS : 0852 2816 9555  Kantor Kecamatan Gembong Jl. Raya Pati - Gembong KM 14. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : | | | | | | |
|  |  | - | Cek administrasi |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi internal |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi intansi terkait |  |  |  |  |  |
|  |  | Reponsif pengaduan : maksimal **3 X 24 jam.**  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Waktu pelayanan | Hari Senin s/d Kamis | : | 07.30 – 13.30 WIB |
|  |  | Hari Jum’at | : | 07.30 – 11.00 WIB |
|  |  | Hari Sabtu | : | 07.30 – 12.00 WIB |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(manufacturing)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum | | 1. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; | | | | | | |
|  |  | | 2. | Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; | | | | | | |
|  |  | | 3. | Perpres Nomor 26 Tahun 2009 yang telah diubah dengan Perpres Nomor 35 Tahun 2010 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional; | | | | | | |
|  |  | | 4. | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standart Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota ; | | | | | | |
|  |  | | 5. | Peraturan Bupati Pati Nomor 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagaian Wewenang Bupati kepada Camat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  | | 4. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . | | | | | | |
|  |  | | 5, | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen pengusulan penerbitan kartu keluarga dengan paraf operator dan Kasi/Sekcam | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **STANDAR PELAYANAN PENERBITAN e-KTP**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Persyaratan | **I** | **Pemula** |
|  |  | 1. | Surat pengantar dari Ketua RT / RW setempat; |
|  |  | 2. | Fotocopy KK; |
|  |  | 3. | Formulir permohonan e-KTP (F.1.07) yang ditandatangani pemohon dan Kepala Desa/ Lurah; |
|  |  | 4. | Foto diruang operator dengan bigron merah untuk tahun lahir ganjil dan biru untuk tahun lahir genap; |
|  |  | 5. | Apabila ada perubahan data : |
|  |  |  | * Fotocopy akta kelahiran/fotocopy Ijazah; |
|  |  |  | * Fotocopy surat kematian; |
|  |  |  | * Fotocopy surat nikah; |
|  |  |  | * Fotocopy surat cerai; |
|  |  |  | * Surat keterangan lain berkesesuaian. |
|  |  |  |  |
|  |  | **II** | **PERPANJANGAN** |
|  |  | 1. | Surat pengantar dari Ketua RT / RW setempat; |
|  |  | 2. | Fotocopy KK; |
|  |  | 3. | Formulir permohonan e-KTP (F.1.07) yang ditandatangani pemohon dan Kepala Desa/ Lurah; |
|  |  | 4. | KTP asli (bila masih berlaku); |
|  |  | 5. | Fotocopy KTP (bila sudah habis masa berlaku); |
|  |  | 6. | Surat kehilangan dari kepolisian bagi warga yang KTP hilang; |
|  |  | 7. | Foto diruang operator dengan bigron merah untuk tahun lahir ganjil dan biru untuk tahun lahir genap; |
|  |  | 8. | Apabila ada perubahan data : |
|  |  |  | * Fotocopy akta kelahiran/fotocopy Ijazah; |
|  |  |  | * Fotocopy surat kematian; |
|  |  |  | * Fotocopy surat nikah; |
|  |  |  | * Fotocopy surat cerai; |
|  |  |  | * Surat keterangan lain berkesesuaian. |
|  |  |  |  |
|  |  | **III** | **PENDUDUK PENDATANG** |
|  |  | 1. | Surat pengantar dari Ketua RT / RW setempat; |
|  |  | 2. | Mengisi master biodata penduduk untuk WNI (F.1.21) atau (DK.1) di Kelurahan / Desa, yang ditandatangani oleh Kepala Keluarga, Ketua RT, Ketua RW dan Kepala Desa / Lurah; |
|  |  | 3. | Foto diruang operator dengan bigron merah untuk tahun lahir ganjil dan biru untuk tahun lahir genap; |
|  |  | 4. | Surat keterangan pindah datang dari kecamatan asal (pindah antar kecamatan di Kab . Pati); |
|  |  | 5. | Surat ijin menetap dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pati (pindah dari luar Kab. Pati). |
|  |  | 6. | Apabila ada perubahan data : |
|  |  |  | * Fotocopy akta kelahiran/fotocopy Ijazah; |
|  |  |  | * Fotocopy surat kematian; |
|  |  |  | * Fotocopy surat nikah; |
|  |  |  | * Fotocopy surat cerai; |
|  |  |  | * Surat keterangan lain berkesesuaian. |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Prosedur | Prosedur pelayanan e-KTP | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan | | | |  |
|  |  |  |  |  |  | | | |  |
|  |  |  | Berkas tidak lengkap | | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Petugas : | | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Memeriksa kelengkapan berkas | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pencatatan regester | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | | |  |
|  |  |  |  |  |  | Berkas lengkap | | |  |
|  |  |  |  |  | Pemarafan oleh Kasi atau Camat | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  | Pencetakan KTP oleh operator | | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |
|  |  |  | |  | Petugas kecamatan menyerahkan ke pemohon | | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Keterangan bagan : | | | | | | |
|  |  | 1. | Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. | | | | | |
|  |  | 2. | Pemeriksaan berkas permohonan, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan. | | | | | |
|  |  | 3. | a. | Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai , permohonan dikembalikan untuk dilengkapi. | | | | |
|  |  |  | b. | Jika berkas benar dan lengkap maka KK akan diproses. | | | | |
|  |  | 4. | Pemarafan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. | | | | | |
|  |  | 5. | Penyerahan KTP kepada pemohon. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3. | Lama pelayanan | Maksimal 3 (tiga) hari terhitung persyaratan diterima lengkap. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. | Biaya tarif | Tidak dipungut bayaran **(GRATIS)** | |
| 5. | Produk pelayanan | e-KTP | |
| 6. | Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan | |
|  | - | Kotak saran |
|  |  | - | Telepon / SMS : 0852 2816 9555  Kantor Kecamatan Gembong Jl. Raya Pati - Gembong KM 14. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : | | | | | | |
|  |  | - | Cek administrasi |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi internal |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi intansi terkait |  |  |  |  |  |
|  |  | Reponsif pengaduan : maksimal **3 X 24 jam.**  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Waktu pelayanan | Hari Senin s/d Kamis | : | 07.30 – 13.30 WIB |
|  |  | Hari Jum’at | : | 07.30 – 11.00 WIB |
|  |  | Hari Sabtu | : | 07.30 – 12.00 WIB |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(manufacturing)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum | | 1. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; | | | | | | |
|  |  | | 2. | Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; | | | | | | |
|  |  | | 3. | Peraturan Pemeritah No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan; | | | | | | |
|  |  | | 4. | Perpres Nomor 26 Tahun 2009 yang telah diubah dengan Perpres Nomor 35 Tahun 2010 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional; | | | | | | |
|  |  | | 5. | Peraturan Bupati Pati Nomor 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagaian Wewenang Bupati kepada Camat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  | | 6. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . | | | | | | |
|  | |  | 7. | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen perekaman data Kartu Tanda Penduduk | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Persyaratan | **Persyaratan SKCK** | |
|  |  | 1. | Surat pengantar dari Kepala Desa yang sudah ditandatangi pemohon dan Kepala Desa; |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Prosedur | Prosedur pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan | | | |  |
|  |  |  |  |  |  | | | |  |
|  |  |  | Berkas tidak lengkap | | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Petugas : | | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Memeriksa kelengkapan berkas | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Validasi dan Verifikasi permohonan | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pencatatan regester | | |  |
|  |  |  |  |  |  | Berkas lengkap | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kriminalitas (SKCK) | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pemarafan oleh Kasi / Sekcam atau Camat | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  | - | Pengarsipan data, pemberian surat keluar permohonan SKCK. | | |  |
|  |  |  | |  | - | Penyerahan surat permohonan SKCK yang sudah ditandatangani oleh petugas kepada pemohon. | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Keterangan bagan : | | | | | | |
|  |  | 1. | Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. | | | | | |
|  |  | 2. | Pemeriksaan berkas permohonan, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan. | | | | | |
|  |  | 3. | a. | Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai , permohonan dikembalikan untuk dilengkapi. | | | | |
|  |  |  | b. | Jika berkas benar dan lengkap maka SKCK akan diproses. | | | | |
|  |  | 4. | Pemarafan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. | | | | | |
|  |  | 5. | Pengarsipan data, pemberian surat keluar permohonan SKCK. | | | | | |
|  |  | 6. | Penyerahan surat pemohon SKCK. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3. | Lama pelayanan | Maksimal 15 (lima belas) menit terhitung persyaratan diterima lengkap. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. | Biaya tarif | Tidak dipungut bayaran **(GRATIS)** | |
| 5. | Produk pelayanan | Surat Keterangan Catatan Kriminalitas (SKCK). | |
| 6. | Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan | |
|  | - | Kotak saran |
|  |  | - | Telepon / SMS : 0852 2816 9555  Kantor Kecamatan Gembong Jl. Raya Pati - Gembong KM 14. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : | | | | | | |
|  |  | - | Cek administrasi |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi internal |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi intansi terkait |  |  |  |  |  |
|  |  | Reponsif pengaduan : maksimal **3 X 24 jam.**  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Waktu pelayanan | Hari Senin s/d Kamis | : | 07.30 – 13.30 WIB |
|  |  | Hari Jum’at | : | 07.30 – 11.00 WIB |
|  |  | Hari Sabtu | : | 07.30 – 12.00 WIB |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(manufacturing)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum | 1. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; | | | | | | |
|  |  | 2. | Peraturan Pemeritah No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan; | | | | | | |
|  |  | 3. | Peraturan Bupati Pati Nomor 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagaian Wewenang Bupati kepada Camat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  | 4. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . | | | | | | |
|  |  | 5. | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen dengan tandatangan Kasi/Sekcam/Camat dan berstempel basah | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **STANDAR PELAYANAN IJIN MENUTUP JALAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Persyaratan | **Persyaratan permohonan pengajuan penutupan jalan** | |
|  |  | 1. | Surat permohonan dari Kades dan menyebutkan berapa hari penutupan jalan |
|  |  | 2. | Foto copy KK / KTP pemohon |
|  |  | 3. | Mengisi blangko |
|  |  | 4. | Surat dari Kapolsek setempat |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Prosedur | Prosedur pelayanan pengajuan penutupan jalan. | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan | | | |  |
|  |  |  |  |  |  | | | |  |
|  |  |  | Berkas tidak lengkap | | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Petugas : | | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Memeriksa kelengkapan berkas | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Validasi dan Verifikasi permohonan | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pencatatan regester | | |  |
|  |  |  |  |  |  | Berkas lengkap | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Proses pembuatan Surat rekomendasi | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pemarafan oleh Kasi / Sekcam | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Penandatangan oleh Camat | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  | - | Pengarsipan data, dan meregester surat rekomendasi. | | |  |
|  |  |  | |  | - | Penyerahan surat permohonan yang sudah ditandatangani oleh petugas kepada pemohon. | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Keterangan bagan : | | | | | | |
|  |  | 1. | Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. | | | | | |
|  |  | 2. | Pemeriksaan berkas permohonan, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan. | | | | | |
|  |  | 3. | a. | Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai , permohonan dikembalikan untuk dilengkapi. | | | | |
|  |  |  | b. | Jika berkas benar dan lengkap maka surat rekomendasi akan diproses. | | | | |
|  |  | 4. | Pemarafan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. | | | | | |
|  |  | 5. | Pengarsipan data, pemberian surat rekomendasi. | | | | | |
|  |  | 6. | Penyerahan surat rekomendasi. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3. | Waktu pelayanan | Maksimal 15 (lima belas) menit terhitung persyaratan diterima lengkap. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. | Biaya tarif | Tidak dipungut bayaran **(GRATIS)** | |
| 5. | Produk pelayanan | Rekomendasi permohonan pengajuan penutupan jalan | |
| 6. | Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan | |
|  | - | Kotak saran |
|  |  | - | Telepon / SMS : 0852 2816 9555  Kantor Kecamatan Gembong Jl. Raya Pati - Gembong KM 15. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : | | | |
|  |  | - | Cek administrasi |  |  |
|  |  | - | Koordinasi internal |  |  |
|  |  | - | Koordinasi intansi terkait |  |  |
|  |  | Reponsif pengaduan : maksimal **3 X 24 jam.**  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima. | | | |
|  |  |  | Hari Senin s/d Kamis | : | 07.30 – 13.30 WIB |
|  |  |  | Hari Jum’at | : | 07.30 – 11.00 WIB |
|  |  |  | Hari Sabtu | : | 07.30 – 12.00 WIB |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(manufacturing)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum | 1. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; | | | | | | |
|  |  | 2. | Peraturan Pemeritah No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan; | | | | | | |
|  |  | 3. | Peraturan Bupati Pati Nomor 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagaian Wewenang Bupati kepada Camat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  | 4. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . | | | | | | |
|  |  | 5 | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen permohonan pengajuan penutupan jalan dengan tandatangan Kasi/Sekcam/Camat dan berstempel basah | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **STANDAR PELAYANAN IJIN KERAMAIAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Persyaratan | **Persyaratan permohonan pengajuan ijin keramaian** | |
|  |  | 1. | Blangko dari Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kab. Pati. |
|  |  | 2. | Fotocopy KTP yang masih berlaku; |
|  |  | 3. | Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga yang diketahui oleh Kepala Desa dan Camat. |
|  |  | 4. | Ijin pentas |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Prosedur | **Prosedur pelayanan Ijin keramainan.** | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan | | | |  |
|  |  |  |  |  |  | | | |  |
|  |  |  | Berkas tidak lengkap | | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Petugas : | | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Memeriksa kelengkapan berkas | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Validasi dan Verifikasi permohonan | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pencatatan regester | | |  |
|  |  |  |  |  |  | Berkas lengkap | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Proses rekomendasi pembuatan ijin keramaian. | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Pemarafan oleh Kasi / Sekcam | | |  |
|  |  |  |  |  | - | Penandatangan oleh Camat | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  | |  | - | Pengarsipan ijin keramaian, dan pemberian nomor surat keluar ijin keramaian. | | |  |
|  |  |  | |  | - | Penyerahan ijin keramaian yang sudah ditandatangani oleh petugas kepada pemohon. | | |  |
|  |  |  | |  |  |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Keterangan bagan : | | | | | | |
|  |  | 1. | Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. | | | | | |
|  |  | 2. | Pemeriksaan berkas permohonan, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan. | | | | | |
|  |  | 3. | a. | Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai , permohonan dikembalikan untuk dilengkapi. | | | | |
|  |  |  | b. | Jika berkas benar dan lengkap maka ijin keramaian akan diproses. | | | | |
|  |  | 4. | Pemarafan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. | | | | | |
|  |  | 5. | Pengarsipan , pemberian surat keluar ijin keramaian. | | | | | |
|  |  | 6. | Penyerahan ijin keramaian. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3. | Waktu pelayanan | Maksimal 15 (lima belas) menit terhitung persyaratan diterima lengkap. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. | Biaya tarif | Tidak dipungut bayaran **(GRATIS)** | |
| 5. | Produk pelayanan | Ijin keramaian | |
| 6. | Pengelolaan pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan | |
|  | - | Kotak saran |
|  |  | - | Telepon / SMS : 0852 2816 9555  Kantor Kecamatan Gembong Jl. Raya Pati - Gembong KM 14. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : | | | | | | |
|  |  | - | Cek administrasi |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi internal |  |  |  |  |  |
|  |  | - | Koordinasi intansi terkait |  |  |  |  |  |
|  |  | Reponsif pengaduan : maksimal **3 X 24 jam.**  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. |  | Hari Senin s/d Kamis | : | 07.30 – 13.30 WIB |
|  |  | Hari Jum’at | : | 07.30 – 11.00 WIB |
|  |  | Hari Sabtu | : | 07.30 – 12.00 WIB |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(manufacturing)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum | | 1. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; | | | | | | |
|  |  | | 2. | Peraturan Pemeritah No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan; | | | | | | |
|  |  | | 3. | Peraturan Bupati Pati Nomor 26 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagaian Kewenang Bupatikepada Camat dalam rangka Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan; | | | | | | |
|  |  | | 4. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . | | | | | | |
|  |  | | 5. | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen pengajuan ijin keramaian dengan tandatangan Kasi/Sekcam/Camat dan berstempel basah | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **STANDAR PELAYANAN IJIN REKLAME**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Persyaratan | Persyaratan Ijin Reklame   1. Surat Pengantar/keterangan dari desa / kelurahan. 2. Foto copy KK/KTP pemohon 3. Mengisi blangko 4. Surat – surat pendukung lainnya |
| 2. | Prosedur | Prosedur pelayanan Ijin Reklame  Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan  Berkas Tidak Lengkap  Petugas :   * Memeriksa kelengkapan berkas * Validasi & verifikasi permohonan * Pencatatan register   Berkas Lengkap  Proses Pembuatan Ijin Reklame   * Pemarafan oleh Kasi/Sekcam * Penandatangan oleh Camat * Petugas mengarsipan data dan meregister Ijin Reklame * Penyerahan surat ijin reklame yang sudah ditandatangani oleh petugas kepada pemohon   Keterangan Bagan :   1. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. 2. Pemeriksaan berkas, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan 3. a. Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai maka permohonan akan ditolak.   b. Jika berkas benar dan lengkap   1. Survay ke pelaku usaha yang mengajukan permohonan 2. Pemarafan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. 3. Pengarsipan data, pemberian nomor surat rekomendasi 4. Penyerahan surat rekomendasi |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Maksimal 30 menit terhitung persayaratan diterima lengkap |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 5. | Produk Pelayanan | Rekomendasi pengajuan Ijin Reklame |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan | Sarana Pelayanan Pengaduan   * Kotak Saran * Telepon / wa : 0852 2816 9555 * Surat yang ditujukan kepada Camat Gembong, Jalan Pati- Gembong Km. 14 Kecamatan Gembong * Email : kecamatan gembong1@gmail.com   Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut :   * Cek administrasi * Koordinasi internal * Koordinasi instansi terkait   Responsif pengaduan maximal 3 x 24 jam  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima.  Membuat kuisioner kepada publik tentang survai kepuasan masyarakat.  Membuka ruang dialog dan interaktif |
| 7. |  |  |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum | | 1. | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; | | | | | | |
|  |  | | 2. | Peraturan Pemeritah No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan; | | | | | | |
|  |  | | 3. | Peraturan Bupati Pati Nomor 26 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagaian Kewenang Bupatikepada Camat dalam rangka Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan; | | | | | | |
|  |  | | 4. | Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati . | | | | | | |
|  |  | | 5. | Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. | | | | | | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. | Ruang pelayanan; | | | | | | |  |
|  | 2. | Ruang tunggu; | | | | | | |  |
|  |  | 3. | Komputer dan printer; | | | | | | |  |
|  |  | 4. | ATK. | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. | Minimal pendidikan SLTA/sederajat | | | | | | |  |
|  |  | 2. | Terampil mengoperasionalkan computer | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. | Pengawas internal | Oleh Sekretaris Camat | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Jaminan pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. | Jaminan keamanan pelayanan | Keabsahan dokumen pengajuan ijin keramaian dengan tandatangan Kasi/Sekcam/Camat dan berstempel basah | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Periodik 1 (satu) bulan sesuai standar pelayanan |  |

1. **STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Persyaratan | Persyaratan Pelayanan Penanganan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan.   1. Surat Pengantar/keterangan dari desa / kelurahan. 2. Foto copy KK/KTP pemohon 3. Mengisi blangko 4. Surat – surat pendukung lainnya 5. Memberikan nama, alamat serta no telpon |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan  Pemohon datang dengan membawa persyaratan permohonan  Berkas Tidak Lengkap  Petugas :   * Memeriksa kelengkapan berkas * Validasi & verifikasi permohonan * Pencatatan register   Berkas Lengkap  Proses Pelayanan pengaduan   * Pemarafan oleh Kasi/Sekcam * Penandatangan oleh Camat * Petugas mengarsipan data dan meregister pengaduan * Penyerahan surat pengaduan yang sudah ditandatangani oleh petugas kepada pemohon   Keterangan Bagan :   1. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan. 2. Pemeriksaan berkas, petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan 3. a. Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai maka permohonan akan ditolak.   b. Jika berkas benar dan lengkap   1. Pemarafan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. 2. Pengarsipan data, pemberian nomor surat rekomendasi. 3. Penyerahan surat rekomendasi. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Maksimal 3 (tiga) hari terhitung persyaratan diterima lengkap |
| 4. | Biaya / tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 5. | Produk Pelayanan | Rekomendasi Pelayanan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan |
| 6. | Penanganan, pengaduan, saran dan masukan | Sarana Pelayanan Pengaduan   * Kotak Saran * Telepon / wa : 0852 2816 9555 * Surat yang ditujukan kepada Camat Gembong, Jalan Pati- Gembong Km. 14 Kecamatan Gembong * Email : kecamatan gembong1@gmail.com   Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut :   * Cek administrasi * Koordinasi internal * Koordinasi instansi terkait   Responsif pengaduan maximal 3 x 24 jam  Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima.  Membuat kuisioner kepada publik tentang survai kepuasan masyarakat.  Membuka ruang dialog dan interaktif |
| 7. | Waktu Pelayanan | Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 13.30 WIB  Hari Jumat : 07.30 – 11.00 WIB  Hari Sabtu : 07.30 - 12.00 WIB |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Bupati Pati Nomor 26 Tahun 2013 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat dalam rangka Pelaksanaan Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan 2. Peraturan Bupati Pati Nomor 31 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan 3. Peraturan Bupati Pati Nomor 40 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam rangka Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. 4. Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati 5. Peraturan Bupati Pati No. 22 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. |
| 2. | Sarana, prasarana dan / atau fasilitas | * + - 1. Ruang Pelayanan       2. Ruang Tunggu       3. Komputer dan Printer       4. ATK |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | * + - 1. Pendidikan minimal SLTA/sederajad       2. Terampil mengoperasikan komputer. |
| 4. | Pengawasan Internal | Oleh Sekcam |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Keabsahan surat ijin usaha dengan adanya tanda tangan Camat dan berstempel basah. Survai langsung ke tempat usaha, sehingga benar |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Periodik 1 bulan sekali sesuai Standar Pelayanan |