****

**STANDAR PELAYANAN ( SP )**

 **KECAMATAN MANDIRAJA**

**KABUPATEN BANJARNEGARA**

 **PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA**

**KECAMATAN MANDIRAJA**

Alamat : Jln. Pemuda No. 5 Telp/Fax (0286) 411474 Kec. Mandiraja

Kab. Banjarnegara Kode Pos 53473 Email kec\_mandiraja@banjarnegarakab.go.id

**KEPUTUSAN CAMAT MANDIRAJA**

**NOMOR : 560/ 035 /TAHUN 2023**

**TENTANG**

 **STANDAR PELAYANAN ( SP )
KECAMATAN MANDIRAJA KABUPATEN BANJARNEGARA**

**CAMAT MANDIRAJA**

|  |  |
| --- | --- |
| Menimbang : | 1. bahwa dalam rangka peningkatkan Pelayanan Publik dilingkungan Kecamatan Purwanegara perlu ditetapkan Standar Pelayanan ( SP );
2. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a di atas, perlu ditetapkan dalam Keputusan Camat Mandiraja.
 |
| Mengingat | 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor: 3851);
2. Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentangPemerintahan Daerah

( Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 4437 ), sebagaimana telah diubah beberapa kali,terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 40);
3. Intruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang percepatan Pemberantasan Korupsi ( dictum 4 );
4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : PER/21/M.PAN/II/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Oprasional Prosedur ( SOP ) Administrasi pemerintahan;
5. Peraturan Mentri Dalam Negeri No 52 tahun 2011 tentang Standar Oprasional Prosedur di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten Banjarnegara/Kota;
6. Peraturan Mentri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2012 tentang Road Map Reformasi birokrasi 2010-2015;
7. Keputusan Mentri dalam Negeri No.138 tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 33 Tahun 2000 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan

( Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2000 Nomor 50 Seri D Nomor 30), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 14 tahun 2002 tentang Perubahan Pertama Peraturan Daerah Nomor 33 Tahun 2000 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan ( Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 202 nomor 14 Seri D Nomor 11 );1. Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 84 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan
 |
| **MEMUTUSKAN** |
| Menetapkan : |  |
| PERTAMA : | Menyusun Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Mandiraja Kabupaten Banjarnegara sebagaimana tersebut dalam lampiran Keputusan ini; |
| KEDUA : | Sebagai Pedoman Organisasi Pemerintah, Aparatur Pemerintah dalam menyelenggarakan Pelayanan di bidang Pelayanan Publik sebagamana dictum KESATU Standar Pelayanan ( SP ) Kecamatan Mandiraja Kabupaten Banjarnegara Tahun 2023; |
| KETIGA : | Dengan berlakunya Keputusan ini, maka ketentuan-ketentuan yang mengatur sebelumnya dalam hal yang sama dinyatakan tidak berlaku lagi. |
| KEEMPAT : | Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan |

Ditetapkan di : Mandiraja

Pada Tanggal : 29 Juli 2023

 PURWAppppppNPPpECCpEGARA

lllllllllllCAMAT MACC CANDIRAJA

WARIS PUJI

Salinan : Keputusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Banjarnegara.
2. Wakil Bupati Banjarnegara.
3. Sekretaris Daerah Kab.Banjarnegara.
4. Kepala Bagian Hukum Setda Kab.Banjarnegara.
5. Kepala Bagian Organisasi setda Kab.Banjarnegara.

Lampiran I : Surat Keputusan Camat Mandiraja

Nomor : 560/035/ Tahun 2023

Tanggal : 29 Juli 2023

**UNSUR KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

**PADA KECAMATAN MANDIRAJA KABUPATEN BANJARNEGARA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **UNSUR KOMPONEN STANDAR PELAYANAN** | **DEFINISI** |
| 1. | Persyaratan | Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. |
| 2. | Sistem, Mekanisme danProsedur | Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikanseluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.  |
| 4. | Biaya/ Tarif | Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat |
| 5. | Produk Pelayanan | Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. |
| 6. | Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan | Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut |
| 7. | Dasar Hukum | Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. |
| 8. | Sarana Prasarana/ Fasilitas | Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman |
| 10. | Pengawasan Internal | Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. |
| 11. | Jumlah Pelaksana | Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standard pelayanan  |
| 13. | Jaminan Keamanan danKeselamatan Pelayanan | Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. (Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009)  |

\

WARIS PUJI RAHAYU, S.Sos

**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN**

**DISPENSASI NIKAH**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Jenis Pelayanan | Dispensasi Nikah |
| 2. | Dasar Hukum  | 1. Undang-Undang Nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan;
2. Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan;
 |
| 3. | Persyaratan | 1. Surat Permohonan untuk melaksanakan nikah kurang dari 10 (sepuluh) hari dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Purwanegara yang ditujukan kepada Camat Purwanegara beserta kelengkapannya
2. Fotokopi KTP yang masih berlaku kedua calon mempelai yang sudah disahkan dari Pemerintah Desa masing masing.
3. Fotokopi KTP yang masih berlaku wali dari calon mempelai perempuan yang sudah disahkan Pemerintah Desa.
4. Surat Keterangan Cerai Mati apabila calon mempelai berstatus cerai mati, dibuktikan dengan surat keterangan kematian yang disahkan Kepala Desa
 |
| 4. | Sistem/ Mekanisme danProsedur | 1. Pemohon mengajukan Surat Keterangan Dispensasi Nikah
2. Petugas loket menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi jika berkas lengkap maka proses akan dilanjutkan dan jika berkas tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi
3. Kasi Kesra memverifikasi dan memvalidasi kelengkapan persyaratan administrasi
4. Pencetakan Surat Keterangan Dispensasi Nikah oleh Petugas Kecamatan;
5. Kasi Kesra dan Sekcam Meneliti, Mengoreksi dan Memberikan Paraf
6. Penandatanganan Surat Keterangan Dispensasi Nikah oleh Camat
7. Pemberian nomor dan cap/stempel
8. Surat Keterangan Dispensasi Nikah selesai dan diserahkan oleh petugas kecamatan kepada pemohon
9. Pengarsipan dokumen Dispensasi Nikah
 |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | 60 (enam puluh) menit jika berkas (telah lengkap dan pejabat berwenang berada di tempat |
| 6. | Biaya/Tarif | Gratis  |
| 7. | Produk Layanan | Dokumen Surat Keterangan Dispepsasi Nikah |
| 8. | Sarana dan Prasarana | 1. Ruang Pelayanan
2. Ruang Tunggu
3. Komputer dan Printer
4. ATK
5. Buku Agenda
 |
| 9. | Jumlah dan Kompetensi Pelaksana | Jumlah 2 ( dua ) orang1. Minimal lulusan SLTA atau sederajat
2. Bisa mengoperasikan komputer;
3. Memahami Peraturan yang terkait dengan Perkawinan
 |
| 10. | Pengawasan Internal | a. Oleh Sekcam  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 11. | Jaminan Pelayanan | a. Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan |
| 12. | Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan | Spesifikasi Surat Keterangan Dispensasi Nikah yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku  |
| 13. | Evaluasi Kinerja | a. Periodik 1 bulan sekali sesuai Standard Pelayanan |
| 14. | Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan | Melaluia. Melalui kotak saranb. Melalui e-mail  |
| 15. | Maklumat Pelayanan | 1. Menyelenggarakan Peiayanan dengan Profesional dan jujur
2. Sanggup Melaksanakan pelayaan sesuai dengan standar Pelayanan
 |
| 16. | Sistem Informasi | Elektronika. Group WA Non Elektronik :a. Papan Informasi |
| 17. | Pelayanan Khusus | - |



CAMAT PURWANEGARA

WARIS PUJI RAHAYU, S.Sos

Lampiran : Keputusan Camat Mandiraja

Nomor : 0560/035/Tahun 2023

Tanggal : 29 Juli 2023

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK ( SPP )
KECAMATAN MANDIRAJA**

**KABUPATEN BANJARNEGARA**

1. **PENDAHULUAN**

Kecamatan merupakan koordinator penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor : 02 Tahun 2016.

Kecamatan dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor : 02 tahun 2016 Penjabaran tupoksi ada pada Perbub Nomor 84 tahun 2016.

1. **TUGAS POKOK**

Kecamatan mempunyai tugas membantu Bupati dalam dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan dan tugas yang dilimpahkan Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan.

1. **FUNGSI KECAMATAN**

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Kecamatan menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan di bidang tata pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, kesejahteraan rakyat, ketenteraman, ketertiban umum dan pelayanan serta kelurahan;
2. Pelaksanaan koordinasi kebijakan di bidang tata pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, kesejahteraan rakyat, ketenteraman, ketertiban umum dan pelayanan serta kelurahan
3. Pelaksanaan kebijakan di bidang tata pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, kesejahteraan rakyat,ketenteraman, ketertiban umum dan pelayanan serta kelurahan;
4. Pembinaan dan fasilitasi kebijakan di bidang tata pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, kesejahteraan rakyat ketenteraman, ketertiban umum dan pelayanan serta kelurahan;
5. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang tata pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, kesejahteraan rakyat, ketenteraman, ketertiban umum dan pelayanan serta kelurahan;
6. Pelaksanaan koordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, pelaksanaan fungsi kesekretariatan kecamatan; dan
7. Pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan, sesuai dengan tugas dan fungsinya
* **Izin Usaha Mikro dan Kecil IUMK**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Perpres No.98 Tahun 2014 tentang Perizinan Usaha dan Mikro Kecamatan (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 No. 222)
2. Permendagri Nomor 83 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian lzin Usaha Mikro dan Kecil
3. Nota Kesepahaman antara Menteri Dalam Neregi, Menteri Koperasi dan UKM dan Menteri Perdagangan Nomor 503/555/SJ; Nomor 03/KB/M.KUKM/I/2015; Nomor 72/M-DAG/MOU/I/2015 tentang Pembinaan Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil;
4. Perjanjian Kerjasama antara Dirjen Bina Pembangunan Daerah Deputi Bidang Pengembangan dan Restrukturisasi Usaha, Dirjen Perdagangan Dalam Negeri, Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia dan Asippindo tentang Pelaksanaan Nota Kesepaham Pembinaan Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil
5. Perbup No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan ketiga atas Perbup No. 11 Tahun 2012 tentang Pelimpahan sebagian kewewenangan Pemerintah dari Bupati kepada Camat untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah dan lampiran kewenangan Pemerintah dari Bupati kepada Camat bidang koperasi,usaha Mikro dan Kecil tentang Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)
 |
| 2. | Persyaratan | 1. Surat Pengantar dari Desa
2. Foto Copy KTP/Identitas Diri.
3. Pasfoto terbaru ukuran 4X6 2 lembar
4. Mengisi formulir yang memuat tentang
	* Nama
	* Nomor KTP
	* Nomor Telepon
	* Alamat
	* Kegiatan Usaha
	* Sarana Usaha yang digunakan
	* Jumlah modal usaha
 |
| 3. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon meminta informasi prosedur.tata cara dan persyaratan permohonan Izin Reklame
2. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi persyaratan Petugas CS memeriksa kelengkapan berkas.
3. Bila lengkap Pemohon diberi bukti penerimaan berkas.
4. Bila tidak lengkap dikembalikan ke Pemohon.
5. Petugas CS mencatat penerimaan berkas di Buku Agenda Penerimaarkemudian dikirim ke Petugas Agendaris.
6. Petugas Agendaris mencatat / mengagenda
7. Berkas permohonan yang akan diprp.ses di Buku Register Izin reklame kemudian menyerah kan ke Petugas Teknis/ kasi trantib
8. Petugas Teknis memeriksa dan meneliti berkas kemudian diparaf dan diserahkan kepada petugas pemroses,
9. SK Reklame diteliti oleh sckcam dan diparaf kemudian ke Camat untuk penandatanganan izin
10. Agendaris melakukan pencatatan SK Reklame terbit di Buku Agenda Penerbitan, mencantumkan nomor agenda di SK Reklame dan diserahkan Kasir
11. Berkas permohonan diarsipkan
12. Pemberitahuan kepada Pemohon bahwa SK Reklame telah diterbitkan Kasir menerima dan memberikan SK Reklame kepada pemohon
13. Tembusan SK Izin Reklame yang telah diterbitkan dikirim ke KP2T Kabupaten Banjarnegara setiap bulannya
 |
| 4. | Jangka waktuPelayanan | Lama Penerbitan 1 Hari |
| 5. | Biaya/ Tarif | 0,-/ Gratis |
| 6. | ProdukPelayanan | Surat IUMK |
| 7. | Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas | 1. Formulir IUMK
2. Cheklist Kelengkapan Berkas,
3. Buku Penerimaan Berkas.
4. Buku Register IUMK.
5. Buku Agenda IUMK,
6. Buku Pengambilan Surat IUMK,
7. Komputer,
8. ATK.
 |
| 8. | KompetensiPelaksana | 1. Minimal Pendidikan SLTA dan/atau sederajat.
2. Laki-laki atau perempuan.
3. Ramah, sopan, komunikatif.
4. Memiliki ketelitian yang tinggi, memahami aturan (administrative dan teknis).
 |
| 9 | Pengawasan Internal | Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana yaitu :1. Kasi Trantibum dan Pelayanan
2. Sekretaris Kecamatan
 |
| 10 | Penanganan, pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan : 1. Alamat Kantor : Jl. Pemuda Nomor 5 Mandiraja
2. Kotak saran
3. Datang Langsung

MEKANISME PENGADUAN PENGGUNA LAYANANPEMOHONCAMATPPID Pembantu dianalisaKeterangan :PPID Pejabat Pengelola Instrumen dan Dokumentasi PembantuKetua : SekcamSekretaris : Kasubag Umum dan KepegawaianAnggota : Kasi Trantibum dan Pelayanan, Kasi Tapem, Kasi Kesra, Kasi PMD, Kasubag P & K |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 (Dua) orang1. Satu orang petugas pendaftaran
2. Satu orang petugas administrasi
 |
| 12 | JaminanPelayanan | 1. Visi Pelayanan “Terwujudnya Pelayanan Publik yang Memuaskan dan Berkwalitas” 2. Misi Pelayanan “ Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami”3. Motto Organisasi yaitu “ Bekerja Keras, Anda Lengkap, Kami Cepat dan Tepat”  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Biaya Berdasarkan Perhitungan Rumus Izin Pemasangan Reklame
2. Disediakan tempat tunggu yang representantif
3. Disediakan tempat parkir
 |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh; atasan langsung 1 bulan sekali
2. Pengisian kuesioner tentang layanan 1 tahun sekali
 |

* **Izin Pemasangan Reklame**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Perda Nomor 10 Tahun 2003 tentang Pemasangan Reklame.
2. Perbup Nomor 263 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pemasangan Reklame.
3. Perbup Nomor 22 Tahun 2009 tentang Perhitungan Pajak Reklame
 |
| 2. | Persyaratan | 1. Mengisi formulir permohonan Izin Pemasangan Reklame.
2. Copy KTP/Identitas Diri.
3. Surat kuasa bila dikuasakan
 |
| 3. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon meminta informasi prosedur.tata cara dan persyaratan permohonan Izin Reklame
2. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi persyaratan. Petugas CS memeriksa kelengkapan berkas.
3. Bila lengkap Pemohon diberi bukti penerimaan berkas.
4. Bila tidak lengkap dikembalikan ke Pemohon.
5. Petugas CS mencatat penerimaan berkas di Buku Agenda Penerimaan kemudian dikirim ke Petugas Agendaris.
6. Petugas Agendaris mencatat / mengagenda
7. Berkas permohonan yang akan diproses di Buku Register Izin reklame, kemudian menyerah kan ke Petugas Teknis/ kasi trantib
8. Petugas Teknis memeriksa dan meneliti berkas kemudian diparaf dan diserahkan kepada petugas pemroses
9. SK Reklame diteliti oleh sekcam dan diparaf kemudian ke Camat untuk penandatanganan izin
10. Agendaris melakukan pencatatan SK Reklame terbit di Buku Agenda Penerbitan, mencantumkan nompr agenda di SK Reklame dan diserahkan Kasir.
11. Berkas permohonan diarsipkan.
12. Pemberitahuan kepada Pemohon bahwa SK Reklame telah diterbitkan. Kasir menerima dan memberikan SK Reklame kepada pemohon
13. Tembusan SK Izin Reklame yang telah diterbitkan dikirim ke KP2T Kab. Banjarnegara setiap bulannya
 |
| 4. | Jangka waktuPelayanan | Lama Penerbitan 3 Hari  |
| 5. | Biaya/ Tarif | Biaya Berdasarkan Perhitungan Rumus Izin Pemasangan Reklame |
| 6 | Produk Pelayanan | SK Izin Pemasangan Reklame |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Formulir Izin R.eklame, ChekIist Kelengkapan Berkas, Cheklist Standar waktu
2. Buku Penerimaan
3. Berkas Izin,Buku Register Izin Reklame,
4. Buku Agenda Izin Reklame,
5. Buku Pengambilan
6. SK Izin reklame,
7. Komputer,
8. Mesin Ketik,
9. ATK
 |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | 1. Minimal Pendidikan SLTA dan/atau sederajat.
2. Laki-laki atau perempuan.
3. Ramah, sopan,komunikatif.
4. Memiliki ketelitian yang tinggi, memahami aturan (administrative dan teknis).
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 9 | Pengawasan Internal | Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana yaitu :1. Kasi Trantibum dan Pelayanan
2. Sekretaris Kecamatan
 |
| 10 | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | Sarana pelayanan pengaduan : 1. Alamat Kantor : Jl. Pemuda Nomor 5 Mandiraja
2. Kotak saran
3. Datang Langsung

MEKANISME PENGADUAN PENGGUNA LAYANANPEMOHONCAMATPPID Pembantu dianalisaKeterangan :PPID Pejabat Pengelola Instrumen dan Dokumentasi PembantuKetua : SekcamSekretaris : Kasubag Umum dan KepegawaianAnggota : Kasi Trantibum dan Pelayanan, Kasi Tapem, Kasi Kesra, Kasi PMD, Kasubag P & K |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 ( Dua) orang :1. Satu orang petugas pendaftaran
2. Satu orang petugas administrasi
 |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Visi Pelayanan “Terwujudnya Pelayanan Publik yang Memuaskan dan Berkwalitas” 2. Misi Pelayanan “ Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami”3. Motto Organisasi yaitu “ Bekerja Keras, Anda Lengkap, Kami Cepat dan Tepat”  |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  | 1. Biaya Berdasarkan Perhitungan Rumus Izin Pemasangan Reklame
2. Disediakan tempat tunggu yangrepresentantif
3. Disediakan tempat parkir
 |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh atasan langsung 1 bulan sekaliPengisian kuesioner tentang layanan 1 tahun sekali  |



**ALUR PENGADUAN**

**PELAYANAN KECAMATAN MANDIRAJA**

**KABUPATEN BANJARNEGARA**

Pengguna Layanan/ Customer

 Pengaduan via :

* Email
* Kotak saran

Pencatatan Pengaduan

Verifikasi dan dokumentasi di buku log. pengaduan

Keluhan ringan langsung diselesaikan

Dilakukan investigasi dan analisis oleh bagian yang dilaporkan

Dibahas dalam rapat untuk tindakan perbaikan dan mencegah kasus serupa

Keluhan berat dan komplek

SELESAI

Dibahas dalam rapat untuk tindakan perbaikan dan mencegah kasus serupa

Keterangan :

1. Masyarakat yang mengadukan layanan di Kecamatan Mandiraja dapat melalui E-mail / Instagram
2. Kemudian kemudian diverifikasi dan didokumentasi di buku log pengaduan
3. Pemberitahuan keluhan pada bagian yang diadukan
4. Untuk pengaduan yang ringan bisa langsung diselesaiakan sedang untuk pengaduan yang berat dapat dilakukan investigasi dan analisis terlebih dahulu atau dibahas dalam rapat
5. Tindak lanjut pengaduan.
* **Izin Prinsip**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU RI Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.
2. UU RI Nomor 10 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
3. Perda Nomor 11 Tahun 2011 tentang RT/RW Kabupaten Banjarnegara Tahun 2011-2013.
 |
| 2. | Persyaratan | 1. Mengisi formulir permohonan lzin Prinsip.
2. Copy KTP/ldentitas Diri.
3. Copy proposal kegiatan/event.
4. Surat kuasa bila dikuasakan.
5. Persyaratan dari Instansi lain bila dipandang perlu.
 |
| 3. | SistemMekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon meminta informasi prosediir, tata cara dan persyaratan permohonan izin prinsip
2. Pemohon mengisi formulir permohan dan melengkapi persyaratan.
3. Petugas CS memeriksa kelengkapan1 berkas. Bila lengkap
4. Pemohon diberi bukti penerimaan berkas.
5. Bila tidak lengkap dikembalikan ke Pemohon.
6. Petugas CS mencatat penerimaan berkas di Buku Agenda Penerimaan
7. Petugas Agendaris mencatat / mengagenda berkas permohonan yang akan diproses di Buku Register Iziri'Prinsip kemudian menyerahkan ke Petugas Teknis/ kasi trantib
8. Petugas Teknis memeriksa dan meneliti berkas kemudian diparaf dan diserahkan kepada petugas pemroses
9. SK Izin Prinsip diteliti oleh sekcam dan diparaf kemudian ke Camat untuk penandatanganan izin
10. Agendaris melakukan pencatatan SK' Izin
11. Prinsip diterbitkan di Buku Agenda Penerbitan dan mencantumkan nomor agenda di SK Izin
12. Prinsip kemudian diserahkan Kasir.
13. Berkas permohonan diarsipkan.
14. Pemberitahuan kepada Pemohon bahwa SK Izin Prinsip telah diterbitkan.
15. Kasir menerima dan memberikan SK Izin Prinsip kepada Pemohon.
16. Tembusan SK Izin Prinsip yang telah diterbitkan
17. dikirim ke KP2T Kab. Banjarnegara pada setiap bulannya.
 |
| 4. | Jangka waktuPelayanan | Lama Penerbitan 3 Hari Kerja |
| 5. | Biaya/ Tarif | Biaya Berdasarkan Perhitungan Rumus Izin Prinsip |
| 6. | Produk Pelayanan | SK Izin Prinsip  |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Formulir Izin Prinsip,
2. Cheklist Kelengkapan Berkas,
3. Cheklist Standar waktu
4. Buku Penerimaan
5. Berkas Izin,
6. Buku Register Izin Prinsip,
7. Buku Agenda Izin Prinsip.
8. Buku Pengambilan SK Izin.
9. Komputer,
10. ATK.
 |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | 1. Minimal Pendidikan SLTA dan/atau sederajat.
2. Laki-laki atau perempuan.
3. Ramah, sopan, komunikatif.
4. Memiliki ketelitian yang tinggi memahami aturan (administrative dan teknis).
 |
| 9 | Pengawasan Internal | Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana yaitu :1. Kasi Trantibum dan Pelayanan 2. Sekretaris Kecamatan |
| 10 | Penanganan, pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan : 1. Alamat Kantor : Jl. Pemuda Nomor 5 Mandiraja
2. Kotak saran
3. Datang Langsung

MEKANISME PENGADUAN PENGGUNA LAYANANPEMOHONCAMATPPID Pembantu dianalisaKeterangan :PPID Pejabat Pengelola Instrumen dan Dokumentasi PembantuKetua : SekcamSekretaris : Kasubag Umum dan KepegawaianAnggota : Kasi Trantibum dan Pelayanan, Kasi Tapem, Kasi Kesra, Kasi PMD, Kasubag P & K |
| 11. | JumlahPelaksana | 2 ( Dua) orang :1. Satu orang petugas pendaftaran
2. Satu orang petugas administrasi
 |
| 12. | JaminanPelayanan | 1. Visi Pelayanan “Terwujudnya Pelayanan Publik yang Memuaskan dan Berkwalitas” 2. Misi Pelayanan “ Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami”3. Motto Organisasi yaitu “ Bekerja Keras, Anda Lengkap, Kami Cepat dan Tepat”  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Biaya Berdasarkan Perhitungan Rumus Izin Prinsip
2. Disediakan tempat tunggu yang representantif
3. Disediakan tempat parkir
 |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh atasan langsung 1 bulan sekaliPengisian kuesioner tentang layanan 1 tahun sekali |



* **Pembuatan KTP-el**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU Nomor 23 Tahun 2006 jo UU Nomor 24 Tahun 2013
2. PP Nomor 37 Tahun 2007 jo PP Nomor 102 Tahun 2012
3. Peraturan President RI Nomor 25 Tahun 2008
4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 jo Perpres Nomor 112 Tahun 2013
5. Permendagri Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik
6. Perda Kabupaten Banjarnegara Nomor 1 Tahun 2009 jo Perda Kabupaten Banjarnegara Nomor 13 Tahun 2015
 |
| 2. | Persyaratan | 1. Perekaman KTP -el:
2. Surat pengantar dari Desa/kelurahan di ketahui Camat;
3. Fotocopy Kartu Keluarga;
4. Foto copy akta kelahiran;
5. Fotocopy ijazah .
6. Persyaratan Penerbitan KTP-el:
7. Nomor urut dan tanggal pada Surat Keterangan sebagai pengganti KTP el yang diterbitkan oleh Dindukcapil;
8. Surat Keterangan yang diterbitkan oleh Kecamatan Prioritas Utama bagi pemula (belum memiliki KTP-el)
9. Penerbitan Surat Keterangan sebagai Pengganti KTP-el:
10. Kartu Keluarga;
11. Izin Tinggal Tetap bagi orang asing;
12. Fotocoy atau menunjukan Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan;
13. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRl; atau
14. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanan bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah.
15. Paspor atau SLPP;
16. Dokumen keimigrasian bagi Orang Asing.
 |
| 3. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon membawa berkas persyaratan ke loket pelayanan
2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas pemohon
3. Apabila lengkap, berkas diproses, apabila tidak lengkap dikembalikan ke pemohon
4. Petugas memproses KTP
5. Bagi yang sudah perekaman dibuatkan Surat Keterangan Pengganti KTP El sebelum terbit KTP El. -
6. Bagi yang belum pernah perekaman, dilakukan perekaman KTP El dan dibuatkan Surat Keterangan Pengganti KTP El sebelum terbit KTP El.
7. Bagi yang perubahan elemen data (nama, tempat tanggal lahir, nama ibu) berkas di scan dan dikirinakapke Dindukcapil untuk dilakukan perubahan data, kemudian dibuatkan Surat Keterangan Pengganti KTP El sebelum terbit KTP El
8. KTP yang telah jadi diserahkan ke pemohon
 |
| 4. | Jangka waktuPelayanan | Lama Penerbitan 14 Hari Kerja |
| 5. | Biaya?' Tarif | 0,-/Gratis |
| 6. | ProdukPelayanan | KTP-el |
| 7. | Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Komputer,
2. Printer,
3. Scaner
4. Tempat Tunggu,
5. ATK.
 |
| 8. | KompetensiPelaksana | 1. Minimal Pendidikan SLTA dan/atau sederajat.
2. Laki-laki atau perempuan.
3. Mampu Mengoperasikan komputer dan SIAK
4. Terdaftar danmemiliki username untuk mengoperasikan SIAK dan Sistem Informasi penunjang lainnya,
5. Memahami regulasi administrasi kependudukan
6. Ramah, sopan,komunikatif. j
7. Memiliki ketelitian yang tinggi, memahami aturan (administrative dan teknis).
 |
| 9. | PengawasanInternal | Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana;yaitu :1. Kasi Trantibum dan Pelayanan
2. Sekretaris Kecamatan ..
 |
| 10. | Penanganan, pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan : 1. Alamat Kantor : Jl. Pemuda Nomor 5 Mandiraja
2. Kotak saran
3. Datang Langsung

MEKANISME PENGADUAN PENGGUNA LAYANANPEMOHONCAMATPPID Pembantu dianalisaKeterangan :PPID Pejabat Pengelola Instrumen dan Dokumentasi PembantuKetua : SekcamSekretaris : Kasubag Umum dan KepegawaianAnggota : Kasi Trantibum dan Pelayanan, Kasi Tapem, Kasi Kesra, Kasi PMD, Kasubag P & K |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 (Dua) orang* 1. Satu orang petugas pendaftaran
	2. Satu orang petugas administrasi
 |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Visi Pelayanan “Terwujudnya Pelayanan Publik yang Memuaskan dan Berkwalitas” 2. Misi Pelayanan “ Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami”3. Motto Organisasi yaitu “ Bekerja Keras, Anda Lengkap, Kami Cepat dan Tepat”  |
| 13 | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Biaya gratis2. Disediakan tempat tunggu yang representantif3. Disediakan tempat parkir |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilaksanakan bleh-atasan langsung 1 bulan sekaliPengisian kuesioner tentang lafanan' 1 tahun sekali |

* **Legalisasi Surat-Surat Pelayanan Umum**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 23 Tahun 2006 juncto UU No; 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
2. UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
3. Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No 23 Tahun 2006 ;
 |
| 2. | Persyaratan | 1. Surat pengantar dari Desa;
2. Fc KTP danKKmasing -masing 1 lembar
 |
| 3. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Menanyakan kepada pemohon perihal kepentingannya.
2. Menerima dan memeriksa berkas legalisasi surat-surat pelayanan umum .
3. Memintakan tanda tangan
4. Memeriksa dan menandatangani
5. Pencatatan register pelayanan
6. Menyerahkan kepada pemohon
 |
| 4. | Jangka waktuPelayanan | Lama Penerbitan l(Satu) Hari Kerja |
| 5. | Biaya/ Tarif | 0,-/Gratis |
| 6. | ProdukPelayanan | Legalisasi |
| 7. | Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Komputer,
2. Printer,
3. Tempat Tunggu,
4. Media Informasi
5. Kamar MandiWC
6. ATK
 |
| 8. | KompetensiPelaksana | 1. Minimal Pendidikan SLTA dan/atau sederajat.
2. Laki-laki atau perempuan.
3. Mampu Mengoperasikan komputer
4. Memahami regulasi administrasi kependudukan
5. Ramah, sopan,komunikatif.
6. Memiliki ketelitian yang tinggi, memahami aturan (administrative teknis)
 |
| 9 | Pengawasan Internal | Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana yaitu : 1. Kassubbag Umum dan Kepegawaian 2. Sekretaris Kecamatan |
| 10 | Penanganan, pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan : 1. Alamat Kantor : Jl. Pemuda Nomor 5 Mandiraja
2. Kotak saran
3. Datang Langsung

MEKANISME PENGADUAN PENGGUNA LAYANANPEMOHONCAMATPPID Pembantu dianalisaKeterangan :PPID Pejabat Pengelola Instrumen dan Dokumentasi PembantuKetua : SekcamSekretaris : Kasubag Umum dan KepegawaianAnggota : Kasi Trantibum dan Pelayanan, Kasi Tapem, Kasi Kesra, Kasi PMD, Kasubag P & K |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 ( Dua) orang :Satu orang petugas pendaftaranSatu orang petugas administrasi |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Visi Pelayanan “Terwujudnya Pelayanan Publik yang Memuaskan dan Berkwalitas” 2. Misi Pelayanan “ Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami”3. Motto Organisasi yaitu “ Bekerja Keras, Anda Lengkap, Kami Cepat dan Tepat”  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Biaya gratis
2. Disediakan tempat tunggu yang representantif
3. Disediakan tempat parkir
 |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh atasan langsung 1 bulan sekali
2. Pengisian kuesioner tentang layanan 1 tahun sekali
 |



* **Rekomendasi Kredit Bank**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. |
| 2. | Persyaratan | 1. Surat pengantar dari Desa;
2. Fc KTP dan KK masing-masing 1 lembar
3. FC Sertifikat tanah atau SPPT dan Kutipan Buku Letter C / agunan SPPT
4. Surat Keterangan Usaha
 |
| 3. | SistemMekanisme dan Prosedur | 1. Menanyakan kepada pemohon perihal kepentingannya.
2. Menerima dan memeriksa berkas permohonan rekomendasi pengajuan kredit bank
3. Memintakan tanda tangan.
4. Memeriksa dan menandatangani rekomendasi pengajuan kredit bank.
5. Pencatatan register pengajuan kredit bank
6. Menyerahkan Rekomendasi pengjuan kredit bank kepada pemohon
 |
| 4. | Jangka waktuPelayanan | Lama Penerbitan l (Satu) Hari Kerja |
| 5. | Biaya/ Tarif | 0,-/Gratis |
| 6. | ProdukPelayanan | Rekomendasi |
| 7. | Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Komputer,
2. Printer,
3. Tempat Tunggu,
4. Media Informasi
5. Kamar Mandi / WC
6. ATK
 |
| 8. | KompetensiPelaksana | 1. Minimal Pendidikan SLTA dan/atau
2. Laki-laki atau perempuan.
3. Mampu Mengoperasikan komputer
4. Memahami regulasi administrasi kependudukan
5. Ramah, sopan, komunikatif.
6. Memiliki ketelitian yang tinggi memahami aturan (administrative teknis).
 |
| 9 | Pengawasan Internal | Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana yaitu :1. Kassubbag Umum dan Kepegawaian2. Sekretaris Kecamatan |
| 10 | Penanganan, pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan : 1. Alamat Kantor : Jl. Pemuda Nomor 5 Mandiraja
2. Kotak saran
3. Datang Langsung

MEKANISME PENGADUAN PENGGUNA LAYANANPEMOHONCAMATPPID Pembantu dianalisa Keterangan :PPID Pejabat Pengelola Instrumen dan Dokumentasi PembantuKetua : SekcamSekretaris : Kasubag Umum dan KepegawaianAnggota : Kasi Trantibum dan Pelayanan, Kasi Tapem, Kasi Kesra, Kasi PMD, Kasubag P & K |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 ( Dua) orang :1. Satu orang petugas pendaftaran
2. Satu orang petugas administrasi
 |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Visi Pelayanan “Terwujudnya Pelayanan Publik yang Memuaskan dan Berkwalitas” 2. Misi Pelayanan “ Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami”3. Motto Organisasi yaitu “ Bekerja Keras, Anda Lengkap, Kami Cepat dan Tepat”  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | Biaya gratisDisediakan tempat tunggu yang representantifDisediakan tempat parkir |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh atasan langsung 1 bulan sekaliPengisian kuesioner tentang layanan 1 tahun sekali |



* **Penerbitan Kartu Keluarga**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU Nomor 23 Tahun 2006 jo UU Nomor 24 Tahun 2013
2. PP Nomor 37 Tahun 2007 jo PP Nomor 102 Tahun 2012
3. Peraturan President RI Nomor 25 Tahun 2008
4. Peraturan Presiden Nomor 26 Taburi 2009 jo Perpres Nomor 112 Tahun 2013
5. Permendagri Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik
6. Perda Kabupaten Banjarnegara Nomor 1 Tahun 2009 jo Perda Kabupaten Banjarnegara Nomor 13 Tahun 2015
 |
| 2. | Persyaratan | 1. Penerbitan KK baru:
2. Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing
3. Fotocopy atau menunjukan Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan;
4. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI;atau
5. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh instansi Pelaksana bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah
6. Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga:
7. KK lama;dan
8. Kutipan Akta Kelahiran/Surat Kelahiran dari Desa/Kel (Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan Akta Perkawinan) orang tuannya.
9. Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang:
10. KK lama;
11. Paspor;
12. Izin Tinggal Tetap; dan
13. Surat Keterangan Catatan Kepolisian bagi Orang Asing Tinggal Tetap
14. Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga bagi Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap untuk menumpang kedalam KK WNI atau Orang Asing:
15. KK lama atau KK yang ditumpangi;
16. Paspor;
17. Izin Tinggal Tetap; dan
18. Surat Keterangan Catatan Kepolisian bagi Orang Asing Tinggal Tetap.
19. Perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga;
20. KK lama;
21. Surat Keterangan Kematian; atau "
22. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI.
23. Penerbitan KK karena hilang atau rusak:
24. KK rusak;
25. Fotocopy atau menunjukan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga; atau
26. Dokumen keimigrasian bagi Orang Asing.
27. Surat Keterangan kehilangan dari Kepala Desa/Lurah;
28. Penerbitan KK karena perubahan elemen data:
29. Surat pengantar dari Desa/Lurah diketahui Kecamatan;
30. KK asli;
31. Fotocopy Akta/Ijazah
32. Fotocopy buku nikah/Kutipan Akta Perkawinan
33. Penerbitan KK karena pemecahan:
34. Surat pengantar dari Desa/Lurah diketahui Kecamatan;
35. KK asli yang belum dipecah
36. Surat Pindah Datang bagi penduduk yang yang pindah dalam wilayah NKRI;
37. Surat pindah datang dari Luar Negeri;
38. Mengisi blanko F 1.01.
 |
| 3. | SistemMekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon membawa berkas persyaratan ke loket pelayanan
2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas pemohon
3. Apabila lengkap, berkas diproses. apabila tidak lengkap
4. dikembalikan ke pemohon
5. Petugas memproses KK
6. Memintakan tanda tangan kepala Ditidukcapil KK yang telah jadi diserahkan ke pemohon
 |
| 4. | Jangka waktuPelayanan | Lama Penerbitan 14 Hari Kerja |
| 5. | Biaya/ Tarif | 0,-/Gratis |
| 6. | ProdukPelayanan | KK |
| 7. | Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Komputer,
2. Printer,
3. Scaner
4. Tempat Tunggu,
5. ATK.
 |
| 8. | KompetensiPelaksana | 1. Minimal Pendidikan SLTA dan/atau sederajat.
2. Laki-laki atau perempuan.
3. Mampu Mengoperasikan komputer dan SIAK
4. Terdaftar danmemiliki username untuk mengoperasikan SIAK dan Sistem Informasi penunjang lainnya,
5. Memahami regulasi administrasi kependudukan
6. Ramah, sopan,komunikatif.
7. Memiliki ketelitian yang tinggi, memahami aturan (administrative dan teknis).'
 |
| 9 | Pengawasan Internal | Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana yaitu : 1. Kasi Trantibum dan Pelayanan 2. Sekretaris Kecamatan |
| 10 | Penanganan, pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan : 1. Alamat Kantor : Jl. Pemuda Nomor 5 Mandiraja
2. Kotak saran
3. Datang Langsung

MEKANISME PENGADUAN PENGGUNA LAYANANPEMOHONCAMATPPID Pembantu dianalisaKeterangan :PPID Pejabat Pengelola Instrumen dan Dokumentasi PembantuKetua : SekcamSekretaris : Kasubag Umum dan KepegawaianAnggota : Kasi Trantibum dan Pelayanan, Kasi Tapem, Kasi Kesra, Kasi PMD, Kasubag P & K |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 ( Dua) orang :1. Satu orang petugas pendaftaran2. Satu orang petugas administrasi; |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Visi Pelayanan “Terwujudnya Pelayanan Publik yang Memuaskan dan Berkwalitas” 2. Misi Pelayanan “ Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami”3. Motto Organisasi yaitu “ Bekerja Keras, Anda Lengkap, Kami Cepat dan Tepat”  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Biaya gratis
2. Disediakan tempat tunggu yang representantif
3. Disediakan tempat parkir
 |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh ataisan langsung 1 bulan sekali
2. Pengisian kuesioner tentang layanan 1 tahun sekali
 |



* **Penerbitan Surat Pengantar Pindah Keluar Kabupaten**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU Nomor 23 Tahun 2006jo UU Nomor 24 Tahun 2013
2. PP Nomor 37 Tahun 2007 jo PP Nomor 102 Tahun 2012
3. Peraturan President RI Nomor 25 Tahun 2008
4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 jo Perpres Nomor 112 Tahun 2013
5. Permendagri Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik
6. Perda Kabupaten Banjarnegara Nomor 1 Tahun 2009 jo Perda Kabupaten Banjarnegara Nomor 13 Tahun 2015
 |
| 2. | Persyaratan | 1. Surat pengantar dari Desa;
2. Formulir isian Keterangan Pindah dari Desa;
3. Fc KTP dan KK masing-masing 1 lembar
4. Pasphoto 3x4 cm berwarna 5 lembar (1 lbr untuk kec, 4 lbr untuk Dindukcapil)
 |
| 3. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon membawa berkas persyaratan ke loket pelayanan
2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas pemohon
3. Apabila lengkap, berkas diproses, apabila tidak lengkap
4. dikembalikan ke pemohon
5. Petugas memproses Surat Pengantar Pindah; membuat draft, diajukan ke Kasi untuk diteliti/ diparaf, lalu diajukan ke Camat/ Sekcam untuk ditanda tangani
6. Surat Pengantar Pindah yang telah jadi diserahkan ke pemohon
 |
| 4. | Jangka waktuPelayanan | Lama Penerbitan 1 (Satu) Hari Kerja |
| 5. | Biaya/ Tarif | 0,-/Gratis  |
| 6. | ProdukPelayanan | Surat Pengantar Pindah |
| 7. | Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Komputer,
2. Printer,
3. Tempat Tunggu,
4. Media Informasi
5. Kamar Mandi /WC
6. ATK
 |
| 8. | KompetensiPelaksana | 1. Minimal Pendidikan SLTA dan/atau sederajat.
2. Laki-laki atau perempuan.
3. Mampu Mengoperasikan komputer dan SIAK
4. Terdaftar danmemiliki username untuk mengoperasikan SIAK dan Sistem Informasi penunjang lainnya.
5. Memahami regulasi administrasi kependudukan
6. Ramah, sopan,komunikatif.
7. Memiliki ketelitian yang tinggi, memahami aturan (administrative dan teknis).
 |
| 9 | PengawasanInternal | Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana yaitu :Kasi Trantibum dan PelayananSekretaris Kecamatan |
| 10 | Penanganan, pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan : 1. Alamat Kantor : Jl. Pemuda Nomor 5 Mandiraja
2. Kotak saran
3. Datang Langsung

MEKANISME PENGADUAN PENGGUNA LAYANANPEMOHONCAMATPPID Pembantu dianalisaKeterangan :PPID Pejabat Pengelola Instrumen dan Dokumentasi PembantuKetua : SekcamSekretaris : Kasubag Umum dan KepegawaianAnggota : Kasi Trantibum dan Pelayanan, Kasi Tapem, Kasi Kesra, Kasi PMD, Kasubag P & K |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 (Dua) orangSatu orang petugas pendaftaranSatu orang petugas administrasi( ' ' |
| 12. | JaminanPelayanan | 1. Visi Pelayanan “Terwujudnya Pelayanan Publik yang Memuaskan dan Berkwalitas” 2. Misi Pelayanan “ Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami”3. Motto Organisasi yaitu “ Bekerja Keras, Anda Lengkap, Kami Cepat dan Tepat”  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Biaya gratis
2. Disediakan tempat tunggu yang representantif
3. Disediakan tempat parkir
 |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh arahan langsung 1 bulan sekaliPengisian kuesioner tentang layanan l tahun sekali |



**3. Penerbitan Surat Keterangan Pindah antar Kecamatan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU Nomor 23 Tahun 2006 jo UU Nomor 24 Tahun 2013
2. PP Nomor 37 Tahun 2007 jo PP Nomor 102 Tahun 2012
3. Peraturan President RI Nomor 25 Ttihun 2008
4. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 jo Perpres Nomor 112 Tahun 2013
5. Permendagri Nomor 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik
6. Perda Kabupaten Banjarnegara Npmor 1 Tahun 2009 jo Perda Kabupaten Banjarnegara Nomor 13 Tahun 2015
 |
| 2. | Persyaratan | 1. Surat pengantar dari Desa, dilampiri
2. Formulir isian Keterangan Pindah da;ri Desa;
3. Asli KTP dan KK
4. Pasphoto 4x6 cm berwarna 3 lembar
 |
| 3. | SistemMekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon membawa berkas persyaratan ke loket pelayanan
2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas pemohon
3. Apabila lengkap, berkas diproses, bila tidak lengkap dikembalikan ke pemohon
4. Petugas memproses Surat Ket Pindah : membuat draft, diajukan ke
5. Kasi untuk diteliti, lalu diajukan ke Camat/ Sekcam untuk ditanda tangani
6. Surat Ket Pindah yang telah jadi diserahkan ke pemohon
 |
| 4. | Jangka waktuPelayanan | Lama Penerbitan l(Satu) Hari Kerja |
| 5. | Biaya/ Tarif | 0,-/Gratis |
| 6. | ProdukPelayanan | Surat Keterengan Pindah |
| 7. | Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Komputer,
2. Printer,
3. Tempat Tunggu.
4. Media Informasi
5. Kamar Mandi WC
6. ATK
 |
| 8. | KompetensiPelaksana | 1. Minimal Pendidikan SLTA dan/atau sederajat.
2. Laki-laki atau perempuan.
3. Mampu Mengoperasikan komputer dan SIAK
4. Terdaftar dan memiliki username untuk mengoperasikan SIAK dan Sistem Informasi penunjang lainnya,
5. Memahami regulasi administrasi kependudukan
6. Ramah, sopan,komunikatif.
7. Memiliki ketelitian yang tinggi, memahami aturan (administrative dan teknis).
 |
| 9. | Pengawasan Internal | Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana yaitu :1. Kasi Trantibum dan Pelayanan2. Sekretaris Kecamatan |
| 10. | Penanganan, pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan : 1. Alamat Kantor : Jl. Pemuda Nomor 5 Mandiraja
2. Kotak saran
3. Datang Langsung

MEKANISME PENGADUAN PENGGUNA LAYANANPEMOHONCAMATPPID Pembantu dianalisaKeterangan :PPID Pejabat Pengelola Instrumen dan Dokumentasi PembantuKetua : SekcamSekretaris : Kasubag Umum dan KepegawaianAnggota : Kasi Trantibum dan Pelayanan, Kasi Tapem, Kasi Kesra, Kasi PMD, Kasubag P & K |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 2 ( Dua) orang :1. Satu orang petugas pendaftaran2. Satu orang petugas administrasi  |
| 12. | JaminanPelayanan | 1. Visi Pelayanan “Terwujudnya Pelayanan Publik yang Memuaskan dan Berkwalitas” 2. Misi Pelayanan “ Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami”3. Motto Organisasi yaitu “ Bekerja Keras, Anda Lengkap, Kami Cepat dan Tepat”  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | Biaya gratis 1. Disediakan tempat tunggu yang reptesentantif
2. Disediakan tempat parkir
 |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh atasan langsung 1 bulan sekaliPengisian kuesioner tentang layanan 1 tahun sekali |



**3. Penerbitan SKCK**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. |
| 2. | Persyaratan | 1. Surat pengantar dari Desa;
2. Fc KTP dan KK masing-masing 1 lembar
 |
| 3. | SistemMekanisme dan Prosedur | 1. Menanyakan kepada pemohon'perihal kepentingannya.
2. Menerima dan memeriksa berkas pertnohonan rekomendasi SKCK.
3. Memintakan tanda tangan.
4. Memeriksa dan menandatangani rekomendasi SKCK.
5. Pencatatan register Rekomendasi SKCK
6. Menyerahkan Rekomendasi SKCK kepada pemohon
 |
| 4. | Jangka waktuPelayanan | Lama Penerbitan l(Satu) Hari Kerja |
| 5. | Biaya/ Tarif | 0,-/Gratis |
| 6. | ProdukPelayanan | Rekomendasi |
| 7. | Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Komputer,
2. Printer, .
3. Tempat Tunggu,
4. Media Informasi
5. Kamar MandiWC
6. ATK
 |
| 8. | KompetensiPelaksana | 1. Minimal Pendidikan SLTA dan/atau sederajat.
2. Laki-laki atau perempuan.
3. Mampu Mengoperasikan komputer:
4. Memahami regulasi administrasi kependudukan
5. Ramah, sopan.komunikatif.
6. Memiliki ketelitian yang tinggi, memahami aturan (administrative dan teknis).
 |
| 9. | PengawasanInternal | Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana yaitu : 1. Kasi Trantibum dan Pelayanan’ 2. Sekretaris Kecamatan |
| 10 | Penanganan, pengaduan, saran dan masukan | Sarana pelayanan pengaduan : 1. Alamat Kantor : Jl. Pemuda Nomor 5 Mandiraja
2. Kotak saran
3. Datang Langsung

MEKANISME PENGADUAN PENGGUNA LAYANANPEMOHONCAMATPPID Pembantu dianalisaKeterangan :PPID Pejabat Pengelola Instrumen dan Dokumentasi PembantuKetua : SekcamSekretaris : Kasubag Umum dan KepegawaianAnggota : Kasi Trantibum dan Pelayanan, Kasi Tapem, Kasi Kesra, Kasi PMD, Kasubag P & K |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 (Dua) orang1. Satu orang petugas pendaftaran
2. Satu orang petugas administrasi
 |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Visi Pelayanan “Terwujudnya Pelayanan Publik yang Memuaskan dan Berkwalitas” 2. Misi Pelayanan “ Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami”3. Motto Organisasi yaitu “ Bekerja Keras, Anda Lengkap, Kami Cepat dan Tepat”  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Biaya gratis
2. Disediakan tempat tunggu yang representantif
3. Disediakan tempat parkir
 |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh atasan langsung 1 bulan sekaliPengisian kuesioner tentang layanan 1 tahun sekali |

