



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

INFORMASI

PELAYANAN PUBLIK

KECAMATAN

BATURRADEN



— Motto Pelayanan —

**“KEPUASAN ANDA
ADALAH
IBADAH BAGI KAMI”**



STANDAR PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN BATURRADEN



Dasar hukum:

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan pelayanan Terpadu satu pintu Daerah.

Permendagri ini menjadi pedoman resmi bagi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan layanan terintegrasi perizinan dan non-perizinan di satu tempat

- Menyederhanakan proses perizinan dan non-perizinan,
- Meningkatkan kualitas layanan publik di daerah,
- Mengintegrasikan berbagai lembaga teknis di satu pintu pelayanan.



Amanat Undang-Undang No. 25 tentang Pelayanan Publik

Pasal 39 ayat 1:

Peran serta **masyarakat** dalam penyelenggaraan **pelayanan publik** dimulai sejak penyusunan **standar pelayanan** sampai dengan evaluasi dan pemberian **penghargaan**.



Pasal 39 ayat 4 :

Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah (**PP No. 96 Tahun 2012 dan Peraturan Menteri PANRB No. 16 Tahun 2017**)



FKP sebagai proses **koordinasi** dan **kolaborasi** antara pemerintah dan masyarakat



Aspirasi Masyarakat menginginkan pelayanan publik **berkualitas** dan **bagian** dari **pembangunan berkelanjutan**



STANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) eLEKTRONIK

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan • Akuntabel • Kompeten
Harmonis • Loyal • Adaptif • Kolaboratif

NO	KOMPONEN	URAIAN
1 	Persyaratan	• Surat pengantar Rt/Rw dan Kelurahan /Desa • Fotokopi KK dan Akte Lahir
2 	Sistem Mekanisme,dan Prosedur	• Pemohon menyerahkan berkas permohonan KTP Elektronik • Petugas Memanggil untuk melakukan perekaman KTP
3 	Jangka Waktu Pelayanan	Satu hari Kerja dan atau jika ada kendala maksimal 3 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap dan rekam KTP berjalan lancar
4 	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5 	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik
6 	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	• Langsung datang ke Kantor Kecamatan • Melalui Website https://www.lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) ELEKTRONIK KARENA HILANG/RUSAK

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan • Akuntabel • Kompeten
Harmonis • Loyal • Adaptif • Kolaboratif

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	▪ Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian; ▪ KTP El yang rusak ▪ Foto Copy KK ▪ Mengaktivasi IKD
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	▪ Pemohon menyerahkan berkas permohonan KTP Elektronik (Rusak/Hilang) ▪ Petugas Memproses pengajuan KTP Elektronik Hilang/Rusak
3	Jangka Waktu Pelayanan	Satu hari Kerja dan atau jika ada kendala maksimal 3 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	▪ Langsung datang ke Kantor Kecamatan ▪ Melalui Website https://www.lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERMOHONAN PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	ANAK WNI USIA KURANG DARI 5 TAHUN : 1. Foto Copy Akta Kelahiran Anak dan menunjukkan aslinya. 2. KK asli orang tua/wali; 3. KTP Asli kedua orang tua/wali; ANAK WNI USIA TELAH BERUSIA 5 TAHUN : 1. Foto Copy Akta Kelahiran Anak dan menunjukkan aslinya. 2. KK asli orang tua/wali; 3. KTP Asli kedua orang tua/wali; 4. Pas foto Anak berwarna ukuran 2 x 3
2	Sistem Mekanisme,dan Prosedur	• Pemohon menyerahkan berkas permohonan KIA • Petugas Memproses pengajuan KIA
3	Jangka Waktu Pelayanan	Satu hari Kerja dan atau jika ada kendala maksimal 3 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap dan foto KIA berjalan lancar.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	• Langsung datang ke Kantor Kecamatan • Melalui Website https://www.lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PENGURUSAN PINDAH (PINDAH DATANG, PINDAH KELUAR)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pindah Datang Antar Desa, Kecamatan, Kabupaten/Provinsi : • Surat Pengantar Desa • KK • KTP Elektronik Pindah Keluar Antar Desa, Kecamatan, Kabupaten/Provinsi : • Surat Pengantar Desa • KK • KTP Elektronik • SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia) dari daerah asal
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	• Pemohon menyerahkan berkas permohonan Pindah • Petugas Memproses pengajuan Pindah
3	Jangka Waktu Pelayanan	Satu hari Kerja dan atau jika ada kendala maksimal 3 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	• Langsung datang ke Kantor Kecamatan • Melalui Website https://www.lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) BAGI PENDUDUK WNI DI WILAYAH NKRI YANG BELUM MEMPUNYAI DOKUMEN KEPENDUDUKAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	• Surat Pengantar Desa • Permohonan KK • Dokumen atau bukti Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting. • Bukti Pendidikan Terakhir.
2	Sistem Mekanisme,dan Prosedur	• Pemohon mengisi dan menandatangani Formulir Biodata Keluarga dan Surat Pernyataan tidak memiliki Dokumen Kependudukan serta menyerahkan formulir dan persyaratan kepetugas pendaftaran; • Petugas melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir dan persyaratan pencatatan biodata; • Petugas meregister dan memberikan tanda terima kepada pemohon; • Petugas Operator memproses dan mencetak KK; • Pemohon datang kembali untuk mengambil KK dengan membawa tanda terima dan Petugas menyerahkan KK kepada pemohon di loket pengambilan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Satu hari Kerja dan atau jika ada kendala maksimal 3 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	• Langsung datang ke Kantor Kecamatan • Melalui Website https://www.lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) PENERBITAN KK KARENA PERUBAHAN DATA (Karena Hilang/Rusak)



NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Surat Kehilangan dari Kepolisian atau KK yang rusak; KTP Elektronik.
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	▪ Pemohon mengisi dan menandatangani Formulir Surat Pernyataan perubahan elemen data jika ada perubahan dan surat kehilangan dari polsek, dan menyerahkan persyaratan kepetugas pendaftaran; ▪ Petugas melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir dan persyaratan pencatatan biodata; ▪ Petugas meregister dan memberikan tanda terima kepada pemohon; ▪ Petugas Operator memproses dan mencetak KK; ▪ Pemohon datang kembali untuk mengambil KK dengan membawa tanda terima dan Petugas menyerahkan KK kepada pemohon di loket pengambilan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Satu hari Kerja dan atau jika ada kendala maksimal 3 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	▪ Langsung datang ke Kantor Kecamatan ▪ Melalui Website https://www.lapor.go.id



STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) PENERBITAN KK KARENA PERUBAHAN DATA (Perubahan Status, Alamat, Pendidikan & Pekerjaan)



NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	• KK Lama • KTP Elektronik • Surat Keterangan /bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting: • Foto copy Kutipan Akta Kelahiran/Surat Kelahiran bagi keluarga yang mempunyai anak; • Foto copy Surat Keterangan Kematian; • Foto Copy Surat Cerai/Akta Perceraian; • Surat Pindah; • Foto Copy Surat Nikah/Akta Perkawinan; • Foto Copy Ijasah yang dimiliki; • Putusan Pengadilan kecuali kesalahan redaksional/Azas Contarius Actus.
2	Sistem Mekanisme,dan Prosedur	• Pemohon mengisi dan menandatangani Formulir Biodata Keluarga dan Surat Pernyataan perubahan elemen data serta menyerahkan formulir dan persyaratan kepetugas pendaftaran; • Petugas melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir dan persyaratan pencatatan biodata; • Petugas meregister dan memberikan tanda terima kepada pemohon; • Petugas Operator memproses dan mencetak KK; • Pemohon datang kembali untuk mengambil KK dengan membawa tanda terima dan Petugas menyerahkan KK kepada pemohon di loket pengambilan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Satu hari Kerja dan atau jika ada kendala maksimal 3 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	• Langsung datang ke Kantor Kecamatan • Melalui Website https://www.lapor.go.id



“ TERIMAKASIH ”

Kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan Anda kepada Kantor Kecamatan Baturraden dalam menggunakan layanan kami.

Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi kenyamanan dan kepuasan masyarakat.

Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan sebagai bagian dari upaya perbaikan yang berkelanjutan.

Semoga Booklet ini bermanfaat dalam mempermudah akses informasi layanan publik

“Kami siap melayani dengan sepenuh hati”