**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS**

KECAMATAN PEKUNCEN

Alamat : Jalan Raya Ajibarang-Tegal KM 09 Kode Pos 63164

Telp./Faxs (0281) 6349329

Email :pekuncen@banyumaskab.go.id

**KEPUTUSAN CAMAT PEKUNCEN**

**NOMOR : 9 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN PEKUNCEN**

**CAMAT PEKUNCEN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Menimbang | : | 1. bahwa sebagai tindak lanjut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta guna mewujudkan penyelenggaraan pelayayan publik sesuai asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
2. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud pada huruf a di atas, maka perlu menetapkan keputusan tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik di Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas;
 |
| Mengingat | : | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
|  | **MEMUTUSKAN :** |
| KESATU | : | Standar Pelayanan pada Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini; |
| KEDUA | : | Standar Pelayanan pada Kecamatan Pekuncen meliputi jenis pelayanan, yaitu :1. SUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN
2. Permohonan Surat Pengantar Batas Usia Pensiun;
3. Permohonan Surat Pengantar Permohonan Mutasi Pegawai;
4. Permohonan Surat Ijin Perceraian;
5. SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
6. Pembuatan Surat Ijin Perlawatan Kesenian;
7. Pembuatan Permohonan Bantuan Sosial Penderas Yang Mengalami Kecelakaan Kerja;
8. Pembuatan Dispensasi Nikah Mendadak;
9. Pemberian Ijin Pembelajaran Tatap Muka;
10. SEKSI PEMERINTAHAN DESA
11. Pembuatan Surat Kekomendasi Pengisian Perangkat Desa;
12. Pembuatan Surat Rekomendasi Pelantikan Perangkat Desa;
13. Permohonan Surat Rekomendasi Pemberhentian Perangkat Desa;
14. Pembuatan Surat Rekomendasi Rotasi Perangkat Desa;
15. Pembuatan Surat Rekomendasi Hasil Rotasi Perangkat Desa;
16. SEKSI PELAYANAN
17. Legalisasi Umum;
18. Pelayanan Perekaman KTP-Elektronik;
19. Pelayanan Pembuatan KTP-Elektronik;
20. Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak;
21. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran;
22. Pelayanan Pembuatan Akta Kematian;
23. Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Keluar (Dalam Desa, Antar Desa dan Antar Kecamatan);
24. Pelayanan Surat Pindah Datang;
25. Pelayanan Kartu Keluarga.
 |
| KETIGA | : | Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pempinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik |
| KEEMPAT | : | Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilaksanakan pembetulan sebagaimana mestinya |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ditetapkan di | : | Pekuncen |
| Pada tanggal | : | 05 Januari 2021 |
| CAMAT PEKUNCEN**AGUS SRIYONO** |

1. PENDAHULUAN

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan ini, diharapkan masyarakat dapat mengetahui mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada dibagian pelayanan di Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas yang pada akhirnya dapat ikut serta berpartisipasi aktif dalam memberikan saran dan kritik terhadap pelayanan yang diberikan.

1. STANDART PELAYANAN
2. KASUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN
3. Permohonan Surat Pengantar Batas Usia Pensiun

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat permohonan
2. Data perorangan Calon Penerima Pensiun ( DPCP )
3. Daftar Riwayat Pekerjaan
4. Foto Copy Karpeg
5. Foto Copy SK Pengangkatan Calon Pegawai NegeriSipil ( CPNS )
6. Foto Copy SK Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil ( PNS )
7. Foto Copy Kenaikan Pangkat Terakhir
8. Foto Copy GajiBerkalaTerakhir
9. Foto Copy SKP 2 Tahunterakhir
10. FotoCopi Karis/Karsu
11. SuratPernyataanTidakPernahDijatuhiHukuman Tingkat Sedang/Berat.
12. SuratPernyataanTidakSedangmenjalaniProsespidanaatauPernahdipidanaPenjaraBerdasarkanPutusanPengadilan yang telahBerkekuatanTetap.
13. DaftarSusunanKeluarga
14. Foto Copy SuratNikah
15. Foto Copy AkteKelahiranAnakkandung +SuratKeteranganMasihKuliah.
16. AlamatSebelumdansesudahPensiun.
17. Foto Copy SK Jabatanterakhir
18. Foto Copy Konversi NIP 18 Digit
19. Foto Copy KTP
20. Foto Copy KK.
 |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. PemohonuntukmendaftarkanPermohonan SK Pensiunsecara online melaluiAplikasi simpegbanyumaskab.go.id.
2. Pemohonmelengkkapisemuapersyaratan yang dibutuhkan
3. Pemeriksaanberkasmengecekdanmenelitikesesuaianpersyaratan
4. SemuaberkaspermohonanPensiunbelumlengkapsertatidaksesuaiuntuksegeradilengkapi.
5. Jikapermohonansudahbenarlangkahselanjutnyadapatsegeradiproses
6. Semuapermohona di scan kemudian di aploutkeSimpeg
7. Seandainyausulanlengkapakanmuncultulisan PROSES.
8. Menunggu SK Pensiundari BKN.
 |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | SK Pensiun keluar di batas akhir masa Pensiun. |
| 4. | BiayaTarif | Gratis |
| 5. | ProdukPelayanan | Dokumen SK Pensiun |
| 6. | PenangananPengaduan Saran danMasukan | Aduan , saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximil
4. Email

Tindak lanjut Penanganan aduan , saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi; Sanksi.
 |

Komponen Manufaktafuring

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | DasarHukum |  |
| 2. | Sarana/PrasaranaFasilitas | 1. RuangKasubbagUmum
2. AlmariArsip
3. AlatTulis
4. Komputer / Laptop
 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Menguasai Standar Operasional Prosedur ( SOP )
2. Mampuberkomunikasisecaralisandantertulisdenganbaik.
3. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan Efisien
4. Memiliki Kemampuan Kerja sama
5. MampumengoperasikanKomputer

  |
| 4. | Pengawasan Internal | Camat sebagai Kepala OPD melakukan pengawasan sewaktu waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 5. | Jumlah Pelaksanan | Satu Personil |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Satu Personil |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan standar ;
4. Berpedoman pada Prosedur;
 |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Rapat Koordinasi Intern 3 bulan sekali |

1. Permohonan Surat Pengantar Mutasi Pegawai

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Persyaratan Pelayanan  | 1. Surat Permohonan Pribadidari yang bersangkutan ( Mencantumkan nomor kontak yang dapat dihubungi )
2. Foto Copy SK CPNS, SK PNS legaliser;
3. Foto Copy Berita Acara Sumpah / Janji PNS legaliser;
4. Foto Copy Karpeg legaliser;
5. Foto Copy Karis/Karsu legaliser;
6. Foto Copy SK Jabatan Terakhir legaliser;
7. Foto Copy SK Kenaikan Pangkat terakhir legaliser;
8. Foto Copy SK Konversi NIP legaliser;
9. Foto Copy SKP 2 tahunterakhir legaliser;
10. Foto Copy Kartu Taspen legaliser;
11. Foto Copy Ijasah legaliser;
12. Foto Copy KTP dan Kartu Keluarga legaliser;
13. Foto Copy Surat NikahLegalisir;
14. Daftar Riwayat Hidup ( Keputusan Kepala BKN No.11 Tahun 2002 ) yang disahkan oleh Instansi yang bersangkutan;
15. Anjabdan ABK ( Permenpan RB Nomor 1 Tahun 2020 tentang pedoman Anjab nan ABK ) dari Instansi nasal dan Instansi penerima dibuat oleh PPK atau Pejabat lain yang menangani kepegawaian paling rendah menduduki JPT Pratama;
16. Surat Keterangan Bebas Hukuman Disiplin dan/atau Proses Peradilan dari BKPSDM;
17. Surat Keterangan Bebas Tugas Belajar atau Ikatan Dinas dari BKPSDM ;
18. Surat Keterangan BebasTemuan dari Inspektorat Instasnsi Asal ;
19. Surat Keteranga Tidak Sedang Dalam Proses Penyelesaian Kasus PP No. 10 Tahun 1983, PP No. 45 Tahun 1990 dari BKPSDM;
20. Surat Keterangan tidakse dang Dalam Proses Kenaikan Pangkat dari BKPSDM;
21. Surat Keterangan Pembaryaran Gaji beserta Potongannnya ( termasuk potongan terkait tanggungan Bank, Koperasi maupun Lembaga Keuanagn Lainnya) dari Bendahara Gaji diketahui Instansi yang bersangkutan;
22. Surat Pernyataan Sanggup ditempatkan diseluruh wilayah Pemerintah KabupatenBanyumas Apabila permobhonan Mutasidi setujui ( BermateraiRp. 10.000,- );
23. Surat Pernyataan Tidakakan Menuntut Jabatan apapun apabila permohonan mutasinya (Rp.10.000,-);
24. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Pemerintah;
25. Pas Foto terbaru berwarna ukuran 4 x 6 1 lembar;
26. Dokumen Penetapan angka Kredit ( PAK ) bagi jabatan Fungsional;
27. Formulir R.10 untuk Tenaga Kesehatan dan Pendidikani.
 |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Permohonanmendaftarkan
 |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | Dalam Proses 1 Tahun |
| 4. | BiayaTarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | SK Mutasi Pimdah terbaru. |
| 6. | Penanganan, Pengaduan Saran dan Masukan | Aduan , saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximil
4. Email

Tindak lanjut Penanganan aduan , saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi; Sanksi.
 |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Dasar Hukum |  |
| 2. | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | 1. Ruang Kasubbag Umum
2. Almari Arsip
3. AlatTulis Kantor
4. Komputer / Laptop
 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |  |
| 4.. | Pengawasan Internal |  |
| 5. | Jumlah Pelaksana |  |
| 6. | Jaminan Pelayanan |  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Rapat Koordinasi Intern 3 bulan sekali |

1. PERMOHONAN SURAT IZIN PERCERAIAN

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | DasarHukum | PP.10 |
| 2. | PersyaratanPelayanan | 1. SuratIzindariPimpinan
2. SuratPermohonankepada BKPSDM
3. Dilampiri
* BukuNikahASli
* Foto Copy KartuKeluarga
* Foto Copy KTP
 |
| 3. | SistemMekanismedanProsedur |  |
| 4. | JangkaWaktuPenyelesaian |  |
| 5. | BiayaTarif | Tidakdipungutbiaya |
| 6. | ProdukPelayanan | Tidakdipungutbiaya |
| 7. | Sarana/PrasaranaFasilitas | 1. RuangKasubbagUmum
2. AlmariArsip
3. AlatTulis Kantor
4. Komputer / Laptop
 |
| 8. | KompetensiPelaksana |  |
| 9. | PenangananPengaduan Saran danMasukan | Aduan , saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximil
4. Email

Tindak lanjut Penanganan aduan , saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi; Sanksi.
 |
| 10 | Pengawasan Internal |  |
| 11. | JumlahPelaksana |  |
| 12. | JaminanPelayanan |  |
| 13. | JaminanPelayanan |  |
| 14 | EvaluasiKinerjaPelaksana | RapatKoordinasi Intern 3 bulansekaliRapatKoordinasi Intern 3 bulansekali |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | DasarHukum | MutasiPerka BKN No. 5 Tahun 2019 |
| 2. | Persyaratan Pelayanan  | 1. SuratPermohonanPribadidari yang bersangkutan ( Mencantumkannomorkontak yang dapatdihubungi )
2. Foto Copy SK CPNS, SK PNS legaliser;
3. Foto Copy BeritaAcaraSumpah / Janji PNS legaliser;
4. Foto Copy Karpeg legaliser;
5. Foto Copy Karis/Karsu legaliser;
6. Foto Copy SK JabatanTerakhir legaliser;
7. Foto Copy SK KenaikanPangkatterakhir legaliser;
8. Foto Copy SK Konversi NIP legaliser;
9. Foto Copy SKP 2 tahunterakhir legaliser;
10. Foto Copy KartuTaspen legaliser;
11. Foto Copy Ijasah legaliser;
12. Foto Copy KTP danKartuKeluarga legaliser;
13. Foto Copy SuratNikahLegalisir;
14. DaftarRiwayatHidup ( KeputusanKepala BKN No.11 Tahun 2002 ) yang disahkanolehInstansi yang bersangkutan;
15. Anjabdan ABK ( Permenpan RB Nomor1 Tahun 2020 tentangpedomanAnjab nan ABK ) dariInstansi nasal danInstansipenerimadibuatoleh PPK atauPejabat lain yang menanganikepegawaianpaling rendahmenduduki JPT Pratama;
16. SuratKeteranganBebasHukumanDisiplindan/atau Proses Peradilandari BKPSDM;
17. SuratKeteranganBebasTugasBelajaratauIkatanDinasdari BKPSDM ;
18. SuratKeteranganBebasTemuandariInspektoratInstasnsiAsal ;
19. SuratKeterangaTidakSedangDalam Proses PenyelesaianKasus PP No. 10 Tahun 1983, PP No. 45 Tahun 1990 dari BKPSDM;
20. SuratKeterangantidaksedangDalam Proses KenaikanPangkatdari BKPSDM;
21. SuratKeteranganPembaryaranGajibesertaPotongannnya ( termasukpotonganterkaittanggungan Bank, KoperasimaupunLembagaKeuanagnLainnya) dariBendaharaGajidiketahuiInstansi yang bersangkutan;
22. SuratPernyataanSanggupditempatkandiseluruhwilayahPemerintahKabupatenBanyumasApabilapermobhonanMutasidisetujui ( BermateraiRp. 10.000,- );
23. SuratPernyataanTidakakanMenuntutJabatanapapunapabilapermohonanmutasinya(Rp.10.000,-);
24. SuratKeteranganSehatdariDokterPemerintah;
25. Pas Fototerbaruberwarnaukuran 4 x 6 1 lembar;
26. DokumenPenetapanangkaKredit ( PAK ) bagijabatanFungsional;
27. Formulir R.10 untukTenagaKesehatandanPendidikani.
 |
| 3. | SistemMekanismedanProsedur | 1. Permohonanmendaftarkan
 |
| 4. | JangkaWaktuPenyelesaian | Dalam Proses 1 Tahun |
| 5. | BiayaTarif | TidakdipungutBiaya |
| 6. | ProdukPelayanan | SK MutasiPimdahterbaru. |
| 7. | Sarana/PrasaranaFasilitas | 1. RuangKasubbagUmum
2. AlmariArsip
3. AlatTulis Kantor
4. Komputer / Laptop
 |
| 8. | KompetensiPelaksana |  |
| 9. | PenangananPengaduan Saran danMasukan | Aduan , saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximil
4. Email

Tindak lanjut Penanganan aduan , saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi; Sanksi.
 |
| 10 | Pengawasan Internal |  |
| 11. | JumlahPelaksana |  |
| 12. | JaminanPelayanan |  |
| 13. | JaminanPelayananJaminanPelayanan |  |
| 14 | EvaluasiKinerjaPelaksana | RapatKoordinasi Intern 3 bulansekaliRapatKoordinasi Intern 3 bulansekali |

* 1. **SUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN**
		1. **Permohonan Surat Pengantar Batas Usia Pensiun**

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | PersyaratanPelayanan | * 1. Permohonan surat pengantar batas usia pensiun dibuat oleh Kasubbag Umpeg.
	2. Surat Pengantar ditanda tangani oleh Camat.
	3. Permohonandibuat 1 tahun sebelum PNS yang bersangkutan Pensiun.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **PersyaratanYang Harus Dipenuhi untuk Permohonan Batas Usia Pensiun :*** 1. Surat Pengantar
	2. Foto 3x4 5 lembar
	3. Foto copy Karpeg
	4. Data perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP)
	5. Daftar Riwayat Pekerjaan
	6. Foto copy SK Pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS)
	7. Foto copy SK Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil (PNS)
	8. Foto copy Kenaikan pangkat Terakhir.
	9. Foto copy Gaji Berkala Terakhir
	10. Foto copy SKP 2 tahun terakhir
	11. Surat Pernyataan Tidak Pernah Dijatuhi Hukuman Disiplin Tingkat Sedang/Berat
	12. Surat Pernyataan Tidak Sedang menjalani Proses Pidana Atau Pernah Dipidana Penjara Berdasarkan Putusan Pengadilan Yang Telah Berkekuatan Hukum Tetap
	13. Daftar Susunan Keluarga
	14. Foto copy Surat Cerai
	15. Foto copy Karis/Karsu
	16. Akta Kematian
	17. Akta Kelahiran Anak Kandung+Surat Keterangan Masih Kuliah
	18. Alamat Sebelum dan Sesudah Pensiun
	19. PMK (apabila ada)
	20. SK Jabatan Terakhir
	21. Konversi NIP 18 Digit
	22. Foto Copy Suami dan Istri
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2.** | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Penyerahan berkas

permohonan yang dipersyaratkan.1. Petugas meregister dan mencatat dalam buku penjagaan pegawai
2. Berkas Permohonan surat pengantar batas usia pensiun di dokumen Kasubbag Umum Kepegawaian
3. Berkas yang sudah diverivikasi oleh KASUBBAG UMUM KEPEGAWAIAN selanjutnya untuk ke Camat Gumelar untuk disyahkan dan ditanda tangani.
 |
| **3.** | Jangka Waktu Pelayanan | 1 hari kerja. (setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar). |
| **4.** | Biaya/Tarif | **GRATIS** |
| **5.** | ProdukPelayanan | Surat Permohonan Surat Pengantar Batas Usia Pensiunbagipemohon. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | dan diterimasesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produkadministrasi. |
| **6.** | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 1. Layanan Administrasi Umum Kepegawaian Kecamatan Gumelar Kab. Banyumas.
2. Lapak Aduan Banyumas Telpon 08112626116,Whatsapp, SMS, Instagram, Twitter, dan Facebook

3. Helpdesk 085779804541,0813271530031. Kontak Langsung (0281)6847660
2. email:

gumelarkec157@gmail.com | Berupa penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. |

(Komponen Manufacturing)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen | Uraian | Keterangan |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2014 Tentang Penetapan Pensiun Pokok Pensiunan Pegawai Negeri Sipil DanJanda/Dudanya
2. Pasal 1 PP Nomor 65 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas PP No.32 tahun 1979 tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009Tentang

Pelayanan Publik;1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Inodonesia Tahun 2014Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor2601);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19);
3. Peraturan Pememrintah Nomor 60 Tahun 2017 Tentang Tata CaraPerizinan dan Pengawasan Kegiatan Keramaian Umum, Kegiatan Masyarakat Lainnya, dan Pemberitahuan Kegiatan Politik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35Tahun 2012 Tentang Standar Operasional Prosedur AdministrasiPemerintah;
5. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 Tentang PedomanPelayanan Publik DiLingkungan

Pemerintah Kabupaten | Jelaskan dasar hukum yang terkait dengan jenis pelayanan yang diberikan |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/Fasilitas | 1. Sarana:

Dokumen pemohon, meja, kursi, komputer, printer, , almari arsip, alat tuliskantor.1. Prasarana:

Ruang tunggu AC, bacaan Koran/Majalah, TV informasi,ruang laktasi, ruang parkir. | Jelaskan sarana/prasaran a/fasilitas yang tersedia |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Pendidikan D3 /SLTA.
2. Memahami prosedur kepegawaian.
3. Mampumengoperasikan komputer.
4. Mampu bekerja dalamTIM.
 | Kemampuan yang harusdimiliki oleh pelaksana/petug as pemberi pelayanan |
| 4. | Pengawasan Internal | Dilaksanakan oleh atasan langsung secara berjenjang, kontinyu, dan konsisten. | Dilaksanakan oleh atasan langsung secara berjenjang, kontinyu, dan konsisten |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Jumlah personil pelayanan 3 ( Tiga ) orang. | Sebutkan jumlah petugas/pelaksa na yang terlibat dalam proses pelayanan |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh Pelaksana yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yangcepat, efisien, ramah, ikhlas, dan | Apa saja jaminan pelayanan yang disediakan bagi penerima pelayanan |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | aman. |  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Diwujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang- Undangan yang berlaku di lingkup Kecamatan Gumelar. | Apa saja jaminan akan keamanan dan keselamatan yang disediakan bagi penerima pelayanan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan. | Jelaskan apa yang dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pelaksanasetiap1 (satu) tahun sekali sebagai bahan perbaikan dalam peningkatan pelayanan |

|  |
| --- |
| CAMAT GUMELARARIF TRIYANTO |
|  |

# Permohonan Surat Pengantar Permohonan Mutasi Pegawai

# (Komponen Service Delivery)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen | Uraian | Keterangan |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. **Permohonan Surat Pengantar Permohonan Mutasi Pegawai**
	1. Surat Permohonan Mutasi.
	2. Surat Kesediaan tempat Penerima Mutasi.
	3. Permohonan Penerbitan SK Mutasi
 | Syarat (dokumen/baran g/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Penerimaan Permohonan Mutasi dari Personil.
2. Petugas meregister dan mencatat dalam buku Permohonan Mutasi
3. KASUBBAG UMUM KEPEGAWAIAN memverifikasi, memvalidasi dan menandatangani berkas Mutasi
4. Berkas permohonan yang telah di rekomendasikan oleh Kecamatan Gumelar diserahkan ke Kantor BKPSDM Kabupaten Banyumas.
 | Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan, yaitu proses yangharus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 1 (Satu) hari kerja. (Setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar). | Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan |
| 4. | Biaya/Tarif | **GRATIS** | Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antaraPenyelenggara dan masyarakat atau peraturan daerah yang ada |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Pengantar Permohonan Mutasi Pegawai | Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi |
| 6. | Penangana n Pengaduan, Saran, dan Masukan | 1. Layanan Administrasi Umum Kepegawaian Kecamatan Gumelar Kab. Banyumas kontakperson
2. Lapak aduan Banyumas Telpon 08112626116,

Whatsapp, SMS, Instagram, Twitter, dan Facebook.3.Helpdesk 081325393131,085740937017.1. Kontak Langsung (0281)5700347
2. email:

gumelarkec157@gmail.com | Berupa penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan |

(Komponen Manufacturing)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Komponen | Uraian | Keterangan |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor5 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi;
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun

2014 Tentang Administrasi | Jelaskan dasar hukum yangterkait dengan jenis pelayanan |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Inodonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2601);1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;
2. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah KabupatenBanyumas;
 | yang diberikan |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/Fasilitas | 1. Sarana:

Berkas permohonan,meja,kursi, komputer,printer, almari arsip, alat tuliskantor.1. Prasarana:

Ruang tunggu AC,kursitunggu,majalah/koran, ruang laktasi, ruang parkir. | Jelaskan sarana/prasaran a/fasilitas yang tersedia |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Pendidikan D3 /SLTA.
2. Memahami prosedur pembuatan surat permohonan pemberian bantuan sosial bagi penderes akibat kecelakaankerja.
3. Mampu mengoperasikan komputer.
4. Mampu bekerja denganTIM.
 | Kemampuan yang harusdimiliki oleh pelaksana/petug as pemberi pelayanan |
| 4. | Pengawasan Internal | Dilaksanakan oleh atasan langsung secara berjenjang, kontinyu, dan konsisten. | Dilaksanakan oleh atasan langsungsecaraberjenjang, kontinyu, dan konsisten |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Jumlah personil pelayanan 3 (Tiga) orang. | Sebutkan jumlah petugas/pelaksa na yang terlibat dalam proses pelayanan |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh Pelaksana yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang cepat, efisien, ramah, ikhlas, dan aman. | Apa saja jaminan pelayanan yang disediakan bagi penerima pelayanan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Diwujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang- Undangan yang berlaku di lingkup Kecamatan Gumelar. | Apa saja jaminan akan keamanan dan keselamatan yang disediakan bagi penerima pelayanan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan. | Jelaskan apa yang dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pelaksanasetiap1 (satu) tahun sekali sebagai bahan perbaikan dalam peningkatan pelayanan |

**CAMAT GUMELAR**

**ARIF TRIYANTO**

**NIP. 19730331 199203 1 002**

# Permohonan Surat Izin Perceraian

(Komponen Service Delivery)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Komponen | Uraian | Keterangan |
| 1. | Persyaratan | 1. **Permohonan Awal**
	1. Formulir Permohonan dilampiri Data Dukung antara lain KTP, KK, Akta Cerai, Akta / Surat Kematian, Fotocopy Surat Keputusan Pengadilan Agama apabila calon pengantin masih dibawah umur dan data dukung lainnya.
	2. Mendaftarkan permohonan

perCeraian ke KUA Kecamatan Gumelar. | Syarat (dokumen/barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon menyerahkan formulir permohonan dan data dukung
2. Petugas melaksanakan verifikasi data dukung
3. Petugas membuat Surat Dispensasi Cerai dan diserahkan kepada Pemohon setelah ditandatangani oleh Camat Gumelar.
 | Tata carapelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan, yaitu proses yangharus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | 1 (Satu) hari kerja. (Dengan catatan Camat dan KASUBBAG UMUM KEPEGAWAIAN berada di Kantor Kecamatan Gumelar dan setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar). | Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan darisetiap jenis pelayanan |
| 4. | Biaya/Tarif | **GRATIS** | Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat atau peraturan daerah yangada |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Dispensasi Cerai | Hasil pelayanan yang diberikandan diterimasesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dapat berupapenyediaan |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | barang, jasa dan/atau produk administrasi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 1. Layanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Gumelar Kab.Banyumas.
2. Lapak aduan Banyumas Telpon 08112626116, Whatsapp, SMS, Instagram, Twitter, danFacebook.
3. Helpdesk 081325393131,

085740937017.1. Kontak Langsung (0281) 5700347
2. email: gumelarkec157@gmail.com
 | Berupa penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan |

(Komponen Manufacturing)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Komponen | Uraian | Keterangan |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1964 tentang Perkawinan
2. Undang-Undang Perkawinan terdapat pada Bab VIII tentang Putusnya Perkawinan Serta Akibatnya Pasal 38 dan Pasal 39 sedangkan pada KHI pada Bab XVI tentang Putusnya Perkawinan Pasal 113-Pasal 128
3. Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan PencatatanSipil
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan
5. Peraturan Bupati Banyumas Banyumas Nomor 20 Tahun 2011 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Pendudukdan

Pencatatan Sipil | Jelaskan dasar hukum yangterkait dengan jenis pelayanan yang diberikan |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan
2. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas (Lembaran Daerah KabupatenBanyumas

Tahun 2016 No 1 Seri D); |  |
| 2. | Sarana danPrasarana, dan/Fasilitas | 1. Sarana:

Dokumen permohonan, meja, kursi, komputer, printer, almari arsip, alat tulis kantor.1. Prasarana:

Ruang tunggu AC, ruang laktasi, ruang parkir | Jelaskan sarana/prasarana/ |
|  |  | fasilitas yang tersedia |
| 3. | Kompetensi | 1. Pendidikan D3 / SLTA.
2. Memahami peraturan tentang Surat Dispensasi Cerai.
3. Mampu mengoperasikan komputer.
4. Mampu bekerja dalamTIM.
 | Kemampuan |
|  | Pelaksana | yang harus |
|  |  | dimiliki oleh |
|  |  | pelaksana/petuga |
|  |  | s pemberi |
|  |  | pelayanan |
| 4. | Pengawasan | Dilaksanakan oleh atasan langsung | Dilaksanakan |
|  | Internal | secara berjenjang, kontinyu, dan | oleh atasan |
|  |  | konsisten. | langsung secara |
|  |  |  | berjenjang, |
|  |  |  | kontinyu, dan |
|  |  |  | konsisten |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Jumlah personilpelayanan 3 (Tiga) orang. | Sebutkan jumlah petugas/pelaksana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | yang terlibat dalam proses pelayanan |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh Pelaksana yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang cepat, efisien, ramah, ikhlas, danaman. | Apa saja jaminan pelayanan yang disediakan bagi penerima pelayanan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Diwujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang- Undangan yang berlaku di lingkup Kecamatan Gumelar. | Apa saja jaminan akan keamanan dan keselamatan yang disediakan bagi penerima pelayanan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan. | Jelaskan apa yang dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pelaksana setiap 1 (satu) tahun sekalisebagai bahan perbaikan dalam peningkatan pelayanan |

# CAMAT GUMELAR

**ARIF TRIYANTO**

1. SEKSI PEMERINTAHAN DESA
2. PEMBUATAN SURAT REKOMENDASI PENGISIAN PERANGKAT DESA

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Persyaratan Pelayaanan | Surat permohonan rekomendasi P3D ke Kecamatan dari Kepala Desa ; |
| 2. | Sistem Meksnisme dan Prosedur | Kepala Desa mengajukan surat permohonan rekomendasi P3D ke Camat.Camat mendisposisi ke Kasi Pemdes untuk di verifikasi dan validasi .Kasi Pemdes membuat Surat Rekomendasi kepada Kepala Desa yang mengajukan yang ditanda tangani oleh Camat , |
| 3. | Jangka Waktu Pelaksanaan | Maksimal 2 (dua ) hari dihitung persyaratan diterima lengkap. |
| 4. | Biaya Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Rekomendasi P3D |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Datang langsung2. Lewat Surat3. Faximili4. Email |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah ;
2. Undang Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan ( Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 5601 );
3. Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa ;
4. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan ;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan ;
6. Peraturan Bupati Banyumas nomor 68 Tahun 2018 Tentang Kedudukan , Susunan Organisasi , Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas ;
7. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 35 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengisian Perangkat Desa .
 |
| 2 | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Ruang Kerja2. Laptop3. Printer4. Meja5. Kursi6. Filing Kabinet7. Kertas HVS8. Amplop Surat |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum,sapa,sopan dan santun )
2. Mampu berkomunikasi dengan baik ;
3. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien ;
4. Mampu bekerja sama sebagai TimMampu mengopersikan computer
 |
| 4. | Pengawasan Internal | Camat melakukan engawasan secara periodik melalui rapat koordinasi dan evaluasi serta dalam keadaan yang dianggap penting . |
| 5. | Jumlah Pelaksanaan | 2 (dua ) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Pelayanan yang efektif dan terbaik |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Personil yang kompeten2. Peralatan Standar3. Berpedoman pada prosedur |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Rapat Koordinasi setiap bulan secara intern terkait tugas pokok dan fungsi. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di PekuncenPada tanggal 5 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN**AGUS SRIYONO.,ATD.,S.IP.,M.M** |

1. PEMBUATAN SURAT REKOMENDASI PELANTIKAN PERANGKAT DESA

Komponen Service Delifery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Persyaratan Pelayaanan | Berita Acara Hasil dari Penjaringan dan Penyaringan Perangkat Desa ;Surat permohonan rekomendasi P3D ke Kecamatan dari Kepala Desa untuk melakukan pelantikan perangkat desa terpilih. |
| 2 | Sistem Meksnisme dan Prosedur | Kepala Desa mengajukan surat permohonan rekomendasi P3D ke Camat beserta lampiran Berita Acara Hasil dari Penjaringan dan Penyaringan Perangkat Desa ;Camat mendisposisi ke Kasi Pemdes untuk di verifikasi dan validasi .Kasi Pemdes membuat Surat Rekomendasi pelantikan kepada Kepala Desa yang mengajukan yang ditanda tangani oleh Camat , |
| 3 | Jangka Waktu Pelaksanaan | Maksimal 2 (dua ) hari dihitung persyaratan diterima lengkap. |
| 4.. | Biaya Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Rekomendasi Pelantikan Perangkat Desa |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  | 1. Datang langsung2. Lewat Surat3. Faximili4. Email |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah ;
2. Undang Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan ( Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 5601 );
3. Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa ;
4. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan ;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan ;
6. Peraturan Bupati Banyumas nomor 68 Tahun 2018 Tentang Kedudukan , Susunan Organisasi , Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas ;
7. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 35 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengisian Perangkat Desa .
 |
| 2 | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Ruang Kerja2. Laptop3. Printer4. Meja5. Kursi6. Filing Kabinet7. Kertas HVS8. Amplop Surat |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum,sapa,sopan dan santun )2. Mampu berkomunikasi dengan baik ;3. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien ;4. Mampu bekerja sama sebagai Tim5. Mampu mengopersikan computer |
| 4. | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat koordinasi dan evaluasi serta dalam keadaan yang dianggap penting . |
| 5. | Jumlah Pelaksanaan | 2 (dua ) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Pelayanan yang efektif dan terbaik |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Personil yang kompeten2. Peralatan Standar3. Berpedoman pada prosedur |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Rapat Koordinasi setiap bulan secara intern terkait tugas pokok dan fungsi. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di PekuncenPada tanggal 5 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN**AGUS SRIYONO.,ATD.,S.IP.,M.M** |

1. PEMBUATAN SURAT REKOMENDASI PEMBERHENTIAN PERANGKAT DESA

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Persyaratan Pelayaanan | Setiap ucapan, tulisan atau perbuatan aparatur pemerintah desa yang melanggar ketentuan;Sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 dan 3 adalah pelanggaran disiplin. Dengan tidak mengurangi ketentuan dalam peraturan perUndang-Undangan pidana, aparatur pemerintah desa yang melakukan pelangaran disiplin dijatuhi hukuman disiplin oleh pejabat yang berwenang menghukum. |
| 2. | Sistem Meksnisme dan Prosedur | Sebelum menjatuhkan hukuman disiplin, pejabat yang berwenang menghukum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, wajib memeriksa lebih dahulu Aparat Pemerintah Desa yang disangka melakukan pelanggaran disiplin itu.Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan :1. secara lisan, apabila atas pertimbangan pejabat yang berwenang menghukum, pelanggaran yang dilakukan oleh Aparat Pemerintah Desa yang bersangkutan akan dapat mengakibatkan ia dijatuhi salah satu jenis hukuman disiplin sebagaimana dalam Pasal 5 ayat (2) ;2.. secara tertulis, apabila atas pertimbangan pejabat yang berwenang menghukum, pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh Aparat Pemerintah Desa yang bersangkutan akan mengakibatkan ia dijatuhi salah satu jenis hukuman disiplin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) dan ayat (4).Pemeriksaan Aparat Pemerintah Desa yang disangka melakukan pelanggaran disiplin, dilakukan secara tertutup. |
| 3. | Jangka Waktu Pelaksanaan | Maksimal 14 (hari ) hari. |
| 4. | Biaya Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat keputusan dan disampaikan pejabat yang berwenang menghukum kepada Aparat Pemerintah Desa yang bersangkutan. |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah ;
2. Undang Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan ( Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 5601 );
3. Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa ;
4. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan ;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan ;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 85 Tahun 2015 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa ;
7. Peraturan Bupati Banyumas nomor 68 Tahun 2018 Tentang Kedudukan , Susunan Organisasi , Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas ;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 16 Tahun 2008 Tentang Pedoman Peraturan Disiplin Aparat Pemerintah Desa .
 |
| 2. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Ruang Kerja2. Laptop3. Printer4. Meja5. Kursi6. Filing Kabinet7. Kertas HVS8. Amplop Surat9. Mobil / Motor |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum,sapa,sopan dan santun )2. Mampu berkomunikasi dengan baik ;3. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien ;4. Mampu bekerja sama sebagai Tim5. Mampu mengopersikan komputer |
| 4. | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat koordinasi dan evaluasi serta dalam keadaan yang dianggap penting . |
| 5. | Jumlah Pelaksanaan | 2 (dua ) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Pelayanan yang efektif dan terbaik |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Personil yang kompeten2. Peralatan Standar3. Berpedoman pada prosedur |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Rapat Koordinasi setiap bulan secara intern terkait tugas pokok dan fungsi. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 5 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN,**AGUS SRIYONO** |

. d. PEMBUATAN SURAT REKOMENDASI ROTASI PERANGKAT DESA

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Persyaratan Pelayaanan | Surat permohonan rekomendasi P3D ke Kecamatan dari Kepala Desa ; |
| 2. | Sistem Meksnisme dan Prosedur | Kepala Desa mengajukan surat permohonan rekomendasi Rotasi kepada Camat setelah berkonsultasi kepada Camat terlebih dahulu .Camat mendisposisi ke Kasi Pemdes untuk di verifikasi dan validasi .Kasi Pemdes membuat Surat Rekomendasi kepada Kepala Desa yang mengajukan yang ditanda tangani oleh Camat , |
| 3. | Jangka Waktu Pelaksanaan | Maksimal 2 (dua ) hari dihitung persyaratan diterima lengkap. |
| 4. | Biaya Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Rekomendasi Rotasi Perangkat Desa  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  | 1. Datang langsung2. Lewat Surat3. Faximili4. Email |

. Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah ;
2. Undang Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan ( Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 5601 );
3. Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa ;
4. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan ;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan ;
6. Peraturan Bupati Banyumas nomor 68 Tahun 2018 Tentang Kedudukan , Susunan Organisasi , Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas ;
7. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 35 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengisian Perangkat Desa .
 |
| 2. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Ruang Kerja2. Laptop3. Printer4. Meja5. Kursi6. Filing Kabinet7. Kertas HVS8. Amplop Surat |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum,sapa,sopan dan santun )2. Mampu berkomunikasi dengan baik ;3. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien ;4. Mampu bekerja sama sebagai Tim5. Mampu mengopersikan komputer |
| 4. | Pengawasan Internal | Camat melakukan engawasan secara periodic melalui rapat koordinasi dan evaluasi serta dalam keadaan yang dianggap penting . |
| 5. | Jumlah Pelaksanaan | 2 (dua ) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Pelayanan yang efektif dan terbaik |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Personil yang kompeten2. Peralatan Standar3. Berpedoman pada prosedur |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Rapat Koordinasi setiap bulan secara intern terkait tugas pokok dan fungsi. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 5 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN,**AGUS SRIYONO** |

1. PEMBUATAN SURAT REKOMENDASI HASIL ROTASI PERANGKAT DESA

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Persyaratan Pelayaanan | Berita Acara Hasil dari Pelaksanaan Penilaian Kinerja Perangkat Desa oleh Kepala Desa ;Surat permohonan rekomendasi Hasil Rotasi ke Kecamatan dari Kepala Desa . |
| 2. | Sistem Meksnisme dan Prosedur | Kepala mengajukan surat permohonan rekomendasi P3D ke Cama beserta lampiran Berita Acara Hasil dari Pelaksanaan Penilaian Kinerja Perangkat Desa oleh Kepala Desa ;Camat Mendisposisi ke Kasi Pemdes untuk di verifikasi dan validasi .Kasi Pemdes membuat Surat Rekomendasi hasil rotasi kepada Kepala Desa yang mengajukan yang ditanda tangani oleh Camat , |
| 3. | Jangka Waktu Pelaksanaan | Maksimal 2 (dua ) hari dihitung persyaratan diterima lengkap. |
| 4. | Biaya Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Rekomendasi Hasil Rotasi Perangkat Desa |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  | 1. Datang langsung2. Lewat Surat3. Faximili4. Email |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah ;
2. Undang Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan ( Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 5601 );
3. Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa ;
4. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan ;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan ;
6. Peraturan Bupati Banyumas nomor 68 Tahun 2018 Tentang Kedudukan , Susunan Organisasi , Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas ;
7. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 35 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengisian Perangkat Desa .
 |
| 2. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Ruang Kerja2. Laptop3. Printer4. Meja5. Kursi6. Filing Kabinet7. Kertas HVS8. Amplop Surat |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum,sapa,sopan dan santun )2. Mampu berkomunikasi dengan baik ;3. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien ;4. Mampu bekerja sama sebagai Tim5. Mampu mengopersikan computer |
| 4. | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat koordinasi dan evaluasi serta dalam keadaan yang dianggap penting . |
| 5. | Jumlah Pelaksanaan | 2 (dua ) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Pelayanan yang efektif dan terbaik |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Personil yang kompeten2. Peralatan Standar3. Berpedoman pada prosedur |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Rapat Koordinasi setiap bulan secara intern terkait tugas pokok dan fungsi. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 5 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN,**AGUS SRIYONO** |

1. SEKSI PELAYANAN
2. LEGALISASI UMUM.
3. PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Keterangan Kelahiran Asli dari Puskesmas atau Rumah Sakit ;
2. Foto Copy Akta Nikah orang tua;
3. Foto Copy KTP Ayah dan Ibu;
4. Foto Copy KTP saksi 2 Orang;
5. Foto Copy Kartu Keluarga;
6. Bila yang bersangkutan orang tuanya telah meninggal dunia melampirkan surat kematian orang tua;
7. Bila yang bersangkutan tidak memiliki surat kelahiran asli dari rumah sakit atau puskesmas melampirkan SPTJM data kelahiran.
 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon untuk mendaftarkan permohonan Akte Kelahiran secara online melalui aplikasi [*https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id*](https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id)
2. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan;
3. Pemeriksaaan berkas, mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan;
4. Jika berkas permohonan Akte Kelahiran belum lengkap serta tidak sesuai maka berkas dikembalikan untuk dapat segera dilengkapi;
5. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan Akte Kelahiran akan diproses;
6. Registrasi permohonan Akte Kelahiran;
7. Input data ke dalam Aplikasi SIAK;
8. Cetak dokumen Akta Kelahiran.
 |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 4 | Biaya Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 5 | Produk Pelayanan | Dokumen Akte Kelahiran |
|  | Sarana Prasarana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak dan Akte Kelahiran;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Pengaduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2

Sarana Pelayanan Pengaduan :* Kotak Saran,
* Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
* Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |

Komponen Manufacturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Sarana Prasarana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak dan Akte Kelahiran;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengoperasikan komputer;
 |
| 4 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 5 | Jumlah Pelaksanan | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 6 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 5 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN,**AGUS SRIYONO** |

1. PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Kematian dari Desa;
2. Surat Kematian dari Rumah Sakit;
3. Kartu Keluarga;
4. Kartu Tanda Penduduk Pelapor.
 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon untuk mendaftarkan permohonan Akte Kematian secara online melalui aplikasi [*https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id*](https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id)
2. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan;
3. Berkas diterima oleh petugas untuk dicek dan meneliti kesesuaian persyaratan;
4. Jika berkas belum lengkap serta tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohonan untuk dilengkapi ;
5. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan Akte Kematian akan diproses.
6. Input data ke dalam Aplikasi SIAK;
7. Cetak dokumen Akta Kematian.
 |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 4 | Biaya Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 5 | Produk Pelayanan | Dokumen Akte Kematian |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2

Sarana Pelayanan Pengaduan :* Kotak Saran,
* Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
* Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Sarana Prasarana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga dan KIA;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 3 | Kompetensi Pelaksanan | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengopesikan komputer;
 |
| 4 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 5 | Jumlah Pelaksanan | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 6 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur
 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksanan | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN,**AGUS SRIYONO** |

1. PELAYANAN PEREKAMAN KTP-ELEKTRONIK

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Pengantar dari RT/RW setempat
2. Surat Pengantar dari Desa yang telah ditandatangani oleh Kepala Desa;
3. Formulir Permohonan KTP- ELEKTRONIK (F-1.21) yang ditandatangi Pemohon dan Kepala Desa;

Foto copy Kartu Keluarga (ck biodata, bila ada perubahan element data harus urus permohonan KK. |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan;
2. Pemeriksaaan berkas, mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan;
3. Jika berkas belum lengkap serta tidak sesuai maka permohonan Perekaman KTP-Elektronik dikembalikan kepada pemohonan untuk dilengkapi;
4. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan Perekaman KTP-Eleketronik akan diproses.
5. Pemotretan dan Input data ke dalam Aplikasi SIAK;
6. Cetak dokumen KTP-Elektronik
 |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 5 | Produk Pelayanan | Dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2

Sarana Pelayanan Pengaduan :* Kotak Saran,
* Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
* Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Sarana Prasarana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga dan KIA;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai SOP;
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengopesikan komputer;
 |
| 4 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 5 | Jumlah Pelaksanan | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 6 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksanan | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN,AGUS SRIYONO |

1. PEMBUATAN KTP-ELEKTRONIK

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Pengantar dari RT/RW setempat
2. Surat Pengantar dari Desa yang telah ditandatangani oleh Kepala Desa;
3. Formulir Permohonan KTP- ELEKTRONIK (F-1.21) yang ditandatangi Pemohon dan Kepala Desa;
4. Kartu Tanda Penduduk Asli Lama;
5. Surat Kehilangan dari Kepolisian (bila KTP asli hilang);
6. Foto copy Kartu Keluarga (cek biodata, bila ada perubahan element data harus urus permohonan KK.
 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon untuk mendaftarkan permohonan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik secara online melalui aplikasi [*https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id*](https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id)
2. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan;
3. Pemeriksaaan berkas, mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan;
4. Jika berkas belum lengkap serta tidak sesuai maka berkas permohonan Pembuatan KTP-Elektronik dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas permohonan;
5. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan Pembuatan KTP-Elektronik akan diproses.
6. Input data ke dalam Aplikasi SIAK;
7. Cetak dokumen KTP-Elektronik.
 |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 5 | Produk Pelayanan | Dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2

Sarana Pelayanan Pengaduan :* Kotak Saran,
* Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
* Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Sarana Prasana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga dan KIA;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai SOP;
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengopesikan komputer;
 |
| 4 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 6 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 januari 2021CAMAT PEKUNCEN,AGUS SRIYONO |

1. PELAYANAN SURAT PINDAH KEDATANGAN

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 1. Antar Desa
2. Surat pengantar dari RT/RW Desa asal tujuan;
3. Surat pengantar dari Desa yang telah ditandatangani oleh Kepala Desa;
4. Surat Keterangan Pindah dari Desa asal;
5. Surat Permohonan pindah dari Desa tujuan;
6. Kartu Keluarga (KK) asli;
7. Foto Copy Buku Nikah / Akte Cerai;
8. Mengisi formulir isian biodata (F1. 01, F.1 15 yang ditandatangani oleh kepala keluarga yang ditandatangani oleh RT/RW dan kepala Desa.
9. Antar Kecamatan
10. Surat pengantar dari RT/RW;
11. Surat pengantar dari Desa yang telah ditandatangi oleh Kepala Desa;
12. Surat Keterangan Pindah dari Kecamatan asal;
13. Kartu Keluarga (KK) asli;
14. Foto Copy Buku atau Akte Cerai;
15. Mengisi formulir isian biodata (F1.01, F.1.15) yang ditandatangi oleh kepala keluarga yang ditandatangani oleh RT/RW dan Kepala Desa;
16. Antar Kabupaten
17. Surat pengantar dari RT/RW;
18. Surat pengantar dari Desa yang telah ditandatangani oleh Kepala Desa;
19. Surat permohonan pindah dari Kabupaten/Kota asal;
20. Kartu Keluarga;
21. Foto Copy Buku Nikah;
22. Mengsi formulir isian biodata (F1.01, F.1.15) yang ditandatangani oleh RT/RW dan Kepala Desa.
23. Antar Provinsi
24. Surat pengantar dari RT/RW;
25. Surat pengantar dari Desa yang telah ditandatangani oleh Kepala Desa;
26. Mengisi formulir isian biodata (F1.01, F.1.15) yang ditandatangani oleh kepala keluaraga yang ditandatangani oleh RT/RW dan Kepala Desa;
27. Foto copy Buku Nikah;
28. Surat keterangan pindah dari provinsi asal;
29. Mengisi format permohonan pindah datang;
 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon untuk mendaftarkan permohonan Surat Pindah Datang secara online melalui aplikasi [*https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id*](https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id)
2. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan;
3. Pemeriksaaan berkas, mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan:
4. Jika berkas belum lengkap serta tidak sesuai maka berkas permohonan Pindah Kedatangan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
5. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan Pindah Kedatangan akan diproses.
6. Pemotretan dan Input data ke dalam Aplikasi SIAK;
7. Cetak dokumen Surat Pindah Kedatangan.
 |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 5 | Produk Pelayanan | Dokumen Surat Keterangan Pindah Datang |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2

Sarana Pelayanan Pengaduan :* Kotak Saran,
* Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
* Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Sarana Prasarana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga dan KIA;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai SOP;
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengopesikan komputer;
 |
| 4 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 5 | Jumlah Pelaksanan | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 6 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksanan | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 januari 2021CAMAT PEKUNCEN,AGUS SRIYONO |

1. PELAYANAN SURAT PINDAH KELUAR

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 1. Antar Kecamatan
2. Surat pengantar dari RT/RW
3. Surat pengantar dari Desa yang telah ditandatangi oleh Kepala Desa;
4. Kartu Keluarga (KK) asli;
5. Foto Copy Buku Nikah;
6. KTP asli;
7. Mengisi formulir isian biodata (F1.01, F.1.16) yang ditandatangani oleh kepala keluarga yang ditandatangani oleh RT/RW dan Kepala Desa untuk anggota keluarga yang ditinggalkan;
8. Foto ukuran 4x6 sebanyak 4 lembar.
9. Antar Kabupaten/Kota
10. Surat pengantar dari RT/RW;
11. Surat pengantar dari Desa yang telah ditandatangani oleh Kepala Desa;
12. Kartu Keluarga (KK);
13. Foto copy Buku Nikah;
14. KTP asli;
15. Mengisi formulir isian biodata (F1.01, F.1,16) yang ditandatangani oleh kepala keluarga yang ditandatangani oleh RT/RW dan Kepala Desa;
16. Foto ukuran 4x6 sebanyak 4 lembar
17. Mengisi format F.1.33
18. Mengisi format F.1.34
19. Mengisi format F.1.35
20. Mengisi format F.1.36
 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon untuk mendaftarkan permohonan Surat Pindah Keluar secara online melalui aplikasi [*https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id*](https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id)
2. Pemeriksaana berkas, Petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan;
3. Jika berkas belum lengkap serta tidak sesuai maka berkas permohonan Pindah Keluar dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
4. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan Pindah Keluar akan diproses;
5. Cetak Dokumen Pindah Keluar.
 |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 4 | Biaya/Taris | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 5 | Produk Pelayanan | Dokumen Surat Keterangan Pindah Keluar |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2

Sarana Pelayanan Pengaduan :* Kotak Saran,
* Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
* Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Sarana Prasarana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga dan KIA;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai SOP;
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengopesikan komputer;
 |
| 4 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 6 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN,**AGUS SRIYONO** |

1. PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Pengantar dari RT/RW setempat;
2. Surat Pengantar dari Desa yang telah ditandatangani oleh Kepala Desa;
3. Mengisi biodata F. 1. 15 untuk permohonan KK baru/ganti kepala keluarga;
4. Mengisi biodata F. 1. 16 untuk permohonan
5. Mengisi biodata F. 1. 01
6. Mengisi biodata F. 1. 06 untuk penambahan anggota keluarga;
7. Kartu Keluarga asli;
8. Surat Kehilangan dari Kepolisian bagi warga yang KK hilang;
9. Foto copy Buku Nikah;
10. Mengisi biodata F. 1. 05
11. Data Dukung :
12. Surat keterangan kelahiran dari Puskesmas, Rumah Sakit, Penolong Kelahiran;
13. Surat Keterangan Kelahiran dari Desa;
14. Foto copy ijasah;
15. Foto copy Akta Kelahiran;
16. Foto copy Akta Nikah;
17. Foto copy Akta Cerai;
18. Surat Kematian dari Rumah Sakit/Tenaga Kesehatan
19. Surat Kematian dari Desa.
20. Pencetakan KK oleh Dindukcapil Kab. Banyumas.
 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon untuk mendaftarkan permohonan Dokumen Kartu Keluarga secara online melalui aplikasi [*https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id*](https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id)
2. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan;
3. Pemeriksaaan berkas, mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan:
4. Jika berkas belum lengkap serta tidak sesuai maka berkas permohonan Dokumen Kartu Keluarga dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
5. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan Dokumen Kartu Keluarga akan diproses.
6. Pemotretan dan Input data ke dalam Aplikasi SIAK;
7. Cetak Dokumen Kartu Keluarga.
 |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 5 | Produk Pelayanan | Dokumen Surat Keterangan Pindah Keluar |
| 10 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email
5. Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :
6. Verifikasi aduan;
7. Mediasi;
8. Koordinasi dan cek lokasi;
9. Sanksi
10. SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.
11. Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :
12. Ruang pengaduan;
13. Kotak saran;
14. Pesawat telepon;
15. Komputer;
16. Kendaraan roda 2
17. Sarana Pelayanan Pengaduan :
18. Kotak Saran,
19. Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
20. Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Sarana Prasarana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga dan KIA;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 3 | Komtensi Pelaksanan | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai SOP;
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengopesikan komputer;
 |
| 4 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 5 | Jumlah Pelaksanan | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 6 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksanan | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN,**AGUS SRIYONO** |

1. PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 1. Foto copy Kartu Keluarga;
2. Foto Copy Akte Kelahiran .
 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan;
2. Pemeriksaana berkas, Petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan;
3. Jika berkas belum lengkap serta tidak sesuai maka permohonan pembuatan Dokumen Kartu Identitas Anak dikembalikan untuk dilengkapi;
4. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan KIA diproses;
5. Cetak Dokumen Kartu Identitas Anak.
 |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 5 | Produk Pelayanan | Dokumen Kartu Identitas Anak |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email
5. Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :
6. Verifikasi aduan;
7. Mediasi;
8. Koordinasi dan cek lokasi;
9. Sanksi
10. SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.
11. Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :
12. Ruang pengaduan;
13. Kotak saran;
14. Pesawat telepon;
15. Komputer;
16. Kendaraan roda 2
17. Sarana Pelayanan Pengaduan :
18. Kotak Saran,
19. Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
20. Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Sarana Prasaranan/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga dan KIA;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai SOP;
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengopesikan komputer;
 |
| 4 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 6 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

Ditetapkan di Pekuncen

Pada Tanggal 04 Mei 2020

CAMAT PEKUNCEN

**AGUS SRIYONO**

1. SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
2. KASI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
3. KASI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
4. PEMBUATAN SURAT IZIN PERLAWATAN KESENIAN

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 1. Permohonan Baru Surat Izin Perlawatan Kesenian
2. Surat Permohonan Izin perlawatan dari Organisasi yang dinaungi oleh Kelompok kesenian;
3. Surat Pengantar dari Polsek setempat terkait dengan surat izin perjalanan lintas daerah;
4. Pemohon minimal berusia 17 Tahun/sudah dewasa/Ketua organisasi yang bersangkutan;
5. Mendapat surat rekomendasi dari Pamong Budaya Wilayah Kecamatan Pekuncen (Dinas Pariwisata Kabupaten Banyumas);
6. Mengisi belangko permohonan izin perlawatan kesenian yang telah diisi lengkap dan benar;
7. Foto copy KTP atau tanda pengenal ketua kelompok kesenian yang masih berlaku.
8. Perpanjangan Surat izin Perlawatan Kesenian
9. Menyertakan surat izin permohonan perlawatan kesenian yang sebelumnya;
10. Menyertakan surat izin terbaru perpanjangan perlawatan kesenian dari Polsek Pekuncen;
11. Menyertakan Surat Izin perpanjangan dari Pamong Budaya Wilayah Kecamatan Pekuncen;
12. Fotocopy KTP atau tanda pengenal ketua kelompok kesenian yang masih berlaku;
13. Menyertakan permohonan perpanjangan izin perlawatan kesenian kepada Kecamatan Pekuncen.
14. Pembuatan Surat Izin Perlawatan Kesenian karena Hilang atau Rusak
15. Surat permohonan izin perlawatan dariorganisasi yang dinaungi oleh kelompok kesenian;
16. Surat kehilangan dari Polsek Pekuncen
17. Fotocopy KTP atau tanda pengenal ketua kelompok kesenian yang masih berlaku
18. Penerbitan Surat Izin Perlawatan kesenian karena adanya perubahan jadwal acara kegiatan
19. Surat Permohonan izin perlawatan dari organisasi yang dinaungi oleh kelompok kesenian;
20. Menyertakan surat izin permohonan perlawatan kesenian yang sebelumnya.
 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Penyerahan berkas permohonan yang dipersyaratkan;
2. Petugas meregister dan mencatat dalam buku pendaftaran Permohonan Izin Perlawatan kesenian dan memberikan nota pengambilan dokumen;
3. Berkas permohonan Izin Perlawatan kesenian diserahkan untuk diverifikasi dan diparaf oleh Kasi Pemberdayaan Masyarakat;
4. Berkas yang sudah diverifikasi oleh kasi Pemberdayaan Masyarakat diserahkan ke Camat Pekuncen untuk diterbitkan Surat Izin Perlawatan Kesenian.
 |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap dan benar; |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 5 | Produk Pelayanan | Surat Izin perlawatan Kesenian bagi pemohon |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Layanan administrasi Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas;
2. Telepon/wa 085877393734, 082243216300
3. Kontak langsung (0281) 6439329
4. Email : [www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id)

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2
 |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisan Negara Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2601);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2017 tentang Tata Cara perizinan dan pengawasan kegiatan Keramaian Umum, Kegiatan Masyarakat lainya dan pemberitahuan Kegiatan Politik;
6. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
7. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publikdi Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Sarana Prasana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Almari Besi;
3. Felling Cabinet;
4. Antrian Elektronik;
5. Komputer;
6. Meja/Kursi;
7. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
8. Toilet;
9. Mushola;
10. Tangga landai bagi penyandang cacat;
11. Ruang Laktasi;
12. Tempat mainan anak;
13. Almari buku bacaan;
14. Dispenser;
 |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | 1. PendidikanSMA/S1
2. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
3. Menguasai SOP;
4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
5. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
6. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
7. Mampu mengoperasikan komputer;
 |
| 4 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 1 (satu) orang back office
 |
| 6 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
4. Pelayanan cepat dan ramah
 |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Dilakukan Pengukuran Kinerja setiap akhir tahun selanjut dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 januari 2021CAMAT PEKUNCEN,AGUS SRIYONO |

1. PEMBUATAN PERMOHONAN BANTUAN SOSIAL PENDERES YANG MENGALAMI KECELAKAAN KERJA

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 1. Permohonan Pemberian Bantuan Sosial Bagi Penderes Yang Mengalami Kecelakaan Kerja
2. Surat Keterangan RT/RW;
3. Surat keterangan Kepala Desa;
4. Surat keterangan dari Rumah Sakit terkait kondisi kesehatan korban (kondisi korban dalam kategori cacat permanen atau tidak permanen);
5. Surat Kematian (jika korbanmeninggal dunia);
6. Membuat surat permohonan yang telah diisi lengkap dan benar sesuai data korban;
7. Foto copy KTP dan KK korban;
8. Kartu Penderes asli dan masih berlaku
 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Penyerahan berkas permohonan yang dipersyaratkan;
2. Petugas meregister dan mencatat dalam buku Permohonan Izin Rekomendasi Pemberian Bantuan Sosial Secara Tunai kepada ahli waris korban;
3. Berkas permohonan Izin Perlawatan kesenian diserahkan untuk diverifikasi dan ditandatangani oleh Kasi Pemberdayaan Masyarakat;
4. Berkas yang sudah diverifikasi oleh kasi Pemberdayaan Masyarakat diserahkan ke Camat Pekuncen untuk ditandatangani kemudian diserahkan ke Ahli waris korban selanjutnya diserahkan ke Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas;
5. Dana yang dicairkan bagi korban penderes dengan nominal :
6. Meninggal dunia sebesar Rp.5.000.000,- (lima juta rupiah)
7. Cacat permanen sebesar Rp.10.000.000,- (sepuluh juta rupiah)
 |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 1 (satu) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap dan benar; |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 5 | Produk Pelayanan | Surat Permohonan Bantuan Sosial Penderes yang Mengalami kecelakaan Kerja |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Layanan administrasi Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas;
2. Telepon/wa 085877393734, 082243216300
3. Kontak langsung (0281) 6439329
4. Email : [www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id)

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2
 |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2601);
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif;
4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 254/PMK.05/2015 tentang Belanja Bantuan Sosial pada kementrian Negara/Lembaga;
5. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 228/PMK.05/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 254/PMK.05/2015 tentang Belanja Bantuan Sosial pada kementrian Negara/Lembaga;
6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 10 Tahun 2017 Tentang program Keluarga Harapan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;
8. Peraturan Bupati Banyumas Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati banyumas Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Tata cara penganggaran, pelaksanaan dan penatausahaan, pertanggungjawaban dan pelaporan Serta Monitoring dan Evaluasi Hibah dan Bantuan Sosial Yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Banyumas;
9. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
10. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publikdi Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Sarana Prasana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Almari Besi;
3. Felling Cabinet;
4. Antrian Elektronik;
5. Komputer;
6. Meja/Kursi;
7. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
8. Toilet;
9. Mushola;
10. Tangga landai bagi penyandang cacat;
11. Ruang Laktasi;
12. Tempat mainan anak;
13. Almari buku bacaan;
14. Dispenser;
 |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | 1. PendidikanSMA/S1
2. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
3. Menguasai SOP;
4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
5. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
6. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
7. Mampu mengoperasikan komputer;
 |
| 4 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 1 (satu) orang back office
 |
| 6 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
4. Pelayanan cepat dan ramah
 |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Dilakukan Pengukuran Kinerja setiap akhir tahun selanjut dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 januari 2021CAMAT PEKUNCEN,AGUS SRIYONO |

1. PEMBUATAN DISPENSASI NIKAH MENDADAK

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 1. Permohonan Awal
2. Surat Pengantar dari Kepala Desa;
3. Surat permohonan Dispensasi;
4. Fotocopy KTP pemohon dan calon Pasangan;
5. Fotocopy Kartu Keluarga pemohon dan calon pasangan;
6. Fotocopy dan Asli Akte Cerai pemohon dan calon pasangan/Akte kematian;
7. Surat Keputusan pengadilan Agama apabila calon pengantin masih dibawah umur;
8. Mendaftarkan permohonan pernikahan ke KUA Kecamatan Pekuncen.
 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Penyerahan berkas permohonan yang dipersyaratkan;
2. Petugas meregister dan mencatat dalam buku Permohonan dispensasi nikah mendadak
3. Berkas permohonan untuk diverifikasi dan diparaf oleh Kasi Pemberdayaan Masyarakat;
4. Berkas yang sudah diverifikasi oleh kasi Pemberdayaan Masyarakat dibuatkan Surat Dispensasi Nikah mendadak diserahkan ke Camat Pekuncen untuk ditandatangani kemudian diserahkan ke pemohon;
 |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 1 (satu) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap dan benar; |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 5 | Produk Pelayanan | Surat Dispensasi Nikah Mendadak |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Layanan administrasi Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas;
2. Telepon/wa 085877393734, 082243216300
3. Kontak langsung (0281) 6439329
4. Email : [www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id)

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2
 |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-UndangNomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1964 tentang Perkawinan;
2. Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku Yang digunakan dalam Administrasi kependudukan;
5. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 20 Tahun 2011 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
6. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
7. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publikdi Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Sarana Prasana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Almari Besi;
3. Felling Cabinet;
4. Antrian Elektronik;
5. Komputer;
6. Meja/Kursi;
7. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
8. Toilet;
9. Mushola;
10. Tangga landai bagi penyandang cacat;
11. Ruang Laktasi;
12. Tempat mainan anak;
13. Almari buku bacaan;
14. Dispenser;
 |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | 1. PendidikanSMA/S1
2. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
3. Menguasai SOP;
4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
5. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
6. Memiliki kemampuan kerjasama tim;
7. Mampu mengoperasikan komputer;
 |
| 4 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 1 (satu) orang back office
 |
| 6 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
4. Pelayanan cepat dan ramah
 |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Dilakukan Pengukuran Kinerja setiap akhir tahun selanjut dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 januari 2021CAMAT PEKUNCEN,AGUS SRIYONO |

1. PEMBERIAN IZIN PEMBELAJARAN TATAP MUKA (PTM)

Komponen Service Delivery

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 1. Permohonan Awal
2. Surat Permohonan;
3. Dokumen MOU dengan Puskesmas;
4. Surat pernyataan kesiapan PTM oleh Sekolah dan Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas;
5. Dokumen SOP PTM;
6. SK Satgas Covid 19;
7. Mendaftarkan pembuatan Surat Keterangan PTM melalui peyugas pelayanan di Kecamatan Pekuncen.
 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Penyerahan berkas permohonan yang dipersyaratkan;
2. Petugas memverifikasi data dukung dan pengecekan berkas;
3. Petugas melaksanakan tinjauan lokasi;
4. Berkas yang sudah diverifikasi oleh kasi Pemberdayaan Masyarakat dibuatkan Surat Keterangan PTM diserahkan ke Camat Pekuncen untuk ditandatangani kemudian diserahkan ke pemohon;
 |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 2 (dua) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap dan benar; |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 5 | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Pembelajaran Tatap Mjka (PTM) |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Layanan administrasi Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas;
2. Telepon/wa 085877393734, 082243216300
3. Kontak langsung (0281) 6439329
4. Email : [www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id)

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2
 |

Komponen Manufakturing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2021 Tentang pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19);
2. Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 tahun 2020 tentang Pencegahan Corona Virus Disease (Covid-19) pada Satuan Pendidikan;
3. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas;
4. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publikdi Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Sarana Prasana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Almari Besi;
3. Felling Cabinet;
4. Antrian Elektronik;
5. Komputer;
6. Meja/Kursi;
7. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
8. Toilet;
9. Mushola;
10. Tangga landai bagi penyandang cacat;
11. Ruang Laktasi;
12. Tempat mainan anak;
13. Almari buku bacaan;
14. Dispenser;
 |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | 1. PendidikanSMA/S1
2. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
3. Menguasai SOP;
4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
5. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
6. Memiliki kemampuan kerjasama tim;
7. Mampu mengoperasikan komputer;
 |
| 4 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 1 (satu) orang back office
 |
| 6 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
4. Pelayanan cepat dan ramah
 |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Dilakukan Pengukuran Kinerja setiap akhir tahun selanjut dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 januari 2021CAMAT PEKUNCEN,AGUS SRIYONO |

 Pembuatan Surat Ijin Perlawatan Kesenian;

1. Pembuatan Permohonan Bantuan Sosial Penderas Yang Mengalami Kecelakaan Kerja;
2. Pembuatan Dispensasi Nikah Mendadak;
3. Pemberian Ijin Pembelajaran Tatap Muka;
4. LEGALISASI UMUM.
5. PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Keterangan Kelahiran Asli dari Puskesmas atau Rumah Sakit ;
2. Foto Copy Akta Nikah orang tua;
3. Foto Copy KTP Ayah dan Ibu;
4. Foto Copy KTP saksi 2 Orang;
5. Foto Copy Kartu Keluarga;
6. Bila yang bersangkutan orang tuanya telah meninggal dunia melampirkan surat kematian orang tua;
7. Bila yang bersangkutan tidak memiliki surat kelahiran asli dari rumah sakit atau puskesmas melampirkan SPTJM data kelahiran.
 |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon untuk mendaftarkan permohonan Akte Kelahiran secara online melalui aplikasi [*https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id*](https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id)
2. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan;
3. Pemeriksaaan berkas, mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan;
4. Jika berkas permohonan Akte Kelahiran belum lengkap serta tidak sesuai maka berkas dikembalikan untuk dapat segera dilengkapi;
5. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan Akte Kelahiran akan diproses;
6. Registrasi permohonan Akte Kelahiran;
7. Input data ke dalam Aplikasi SIAK;
8. Cetak dokumen Akta Kelahiran.
 |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 5 | Biaya Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 6 | Produk Pelayanan | Dokumen Akte Kelahiran |
| 7 | Sarana Prasarana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak dan Akte Kelahiran;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengoperasikan komputer;
 |
| 9 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 10 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Pengaduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2

Sarana Pelayanan Pengaduan :* Kotak Saran,
* Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
* Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |
| 11 | Jumlah Pelaksanan | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 5 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN,**AGUS SRIYONO** |

1. PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Kematian dari Desa;
2. Surat Kematian dari Rumah Sakit;
3. Kartu Keluarga;
4. Kartu Tanda Penduduk Pelapor.
 |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon untuk mendaftarkan permohonan Akte Kematian secara online melalui aplikasi [*https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id*](https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id)
2. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan;
3. Berkas diterima oleh petugas untuk dicek dan meneliti kesesuaian persyaratan;
4. Jika berkas belum lengkap serta tidak sesuai maka berkas dikembalikan kepada pemohonan untuk dilengkapi ;
5. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan Akte Kematian akan diproses.
6. Input data ke dalam Aplikasi SIAK;
7. Cetak dokumen Akta Kematian.
 |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 5 | Biaya Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 6 | Produk Pelayanan | Dokumen Akte Kematian |
| 7 | Sarana Prasarana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga dan KIA;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 8 | Kompetensi Pelaksanan | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengopesikan komputer;
 |
| 9 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 10 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2

Sarana Pelayanan Pengaduan :* Kotak Saran,
* Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
* Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |
| 11 | Jumlah Pelaksanan | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksanan | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN,**AGUS SRIYONO** |

1. PELAYANAN PEREKAMAN KTP-ELEKTRONIK

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Pengantar dari RT/RW setempat
2. Surat Pengantar dari Desa yang telah ditandatangani oleh Kepala Desa;
3. Formulir Permohonan KTP- ELEKTRONIK (F-1.21) yang ditandatangi Pemohon dan Kepala Desa;

Foto copy Kartu Keluarga (ck biodata, bila ada perubahan element data harus urus permohonan KK. |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan;
2. Pemeriksaaan berkas, mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan;
3. Jika berkas belum lengkap serta tidak sesuai maka permohonan Perekaman KTP-Elektronik dikembalikan kepada pemohonan untuk dilengkapi;
4. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan Perekaman KTP-Eleketronik akan diproses.
5. Pemotretan dan Input data ke dalam Aplikasi SIAK;
6. Cetak dokumen KTP-Elektronik
 |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 5 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 6 | Produk Pelayanan | Dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik |
| 7 | Sarana Prasarana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga dan KIA;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai SOP;
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengopesikan komputer;
 |
| 9 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 10 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2

Sarana Pelayanan Pengaduan :* Kotak Saran,
* Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
* Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |
| 11 | Jumlah Pelaksanan | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksanan | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN,AGUS SRIYONO |

1. PEMBUATAN KTP-ELEKTRONIK

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Pengantar dari RT/RW setempat
2. Surat Pengantar dari Desa yang telah ditandatangani oleh Kepala Desa;
3. Formulir Permohonan KTP- ELEKTRONIK (F-1.21) yang ditandatangi Pemohon dan Kepala Desa;
4. Kartu Tanda Penduduk Asli Lama;
5. Surat Kehilangan dari Kepolisian (bila KTP asli hilang);
6. Foto copy Kartu Keluarga (cek biodata, bila ada perubahan element data harus urus permohonan KK.
 |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon untuk mendaftarkan permohonan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik secara online melalui aplikasi [*https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id*](https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id)
2. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan;
3. Pemeriksaaan berkas, mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan;
4. Jika berkas belum lengkap serta tidak sesuai maka berkas permohonan Pembuatan KTP-Elektronik dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas permohonan;
5. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan Pembuatan KTP-Elektronik akan diproses.
6. Input data ke dalam Aplikasi SIAK;
7. Cetak dokumen KTP-Elektronik.
 |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 5 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 6 | Produk Pelayanan | Dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik |
| 7 | Sarana Prasana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga dan KIA;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai SOP;
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengopesikan komputer;
 |
| 9 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 10 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2

Sarana Pelayanan Pengaduan :* Kotak Saran,
* Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
* Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN,**AGUS SRIYONO** |

1. PELAYANAN SURAT PINDAH KEDATANGAN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Antar Desa
2. Surat pengantar dari RT/RW Desa asal tujuan;
3. Surat pengantar dari Desa yang telah ditandatangani oleh Kepala Desa;
4. Surat Keterangan Pindah dari Desa asal;
5. Surat Permohonan pindah dari Desa tujuan;
6. Kartu Keluarga (KK) asli;
7. Foto Copy Buku Nikah / Akte Cerai;
8. Mengisi formulir isian biodata (F1. 01, F.1 15 yang ditandatangani oleh kepala keluarga yang ditandatangani oleh RT/RW dan kepala Desa.
9. Antar Kecamatan
10. Surat pengantar dari RT/RW;
11. Surat pengantar dari Desa yang telah ditandatangi oleh Kepala Desa;
12. Surat Keterangan Pindah dari Kecamatan asal;
13. Kartu Keluarga (KK) asli;
14. Foto Copy Buku atau Akte Cerai;
15. Mengisi formulir isian biodata (F1.01, F.1.15) yang ditandatangi oleh kepala keluarga yang ditandatangani oleh RT/RW dan Kepala Desa;
16. Antar Kabupaten
17. Surat pengantar dari RT/RW;
18. Surat pengantar dari Desa yang telah ditandatangani oleh Kepala Desa;
19. Surat permohonan pindah dari Kabupaten/Kota asal;
20. Kartu Keluarga;
21. Foto Copy Buku Nikah;
22. Mengsi formulir isian biodata (F1.01, F.1.15) yang ditandatangani oleh RT/RW dan Kepala Desa.
23. Antar Provinsi
24. Surat pengantar dari RT/RW;
25. Surat pengantar dari Desa yang telah ditandatangani oleh Kepala Desa;
26. Mengisi formulir isian biodata (F1.01, F.1.15) yang ditandatangani oleh kepala keluaraga yang ditandatangani oleh RT/RW dan Kepala Desa;
27. Foto copy Buku Nikah;
28. Surat keterangan pindah dari provinsi asal;
29. Mengisi format permohonan pindah datang;
 |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon untuk mendaftarkan permohonan Surat Pindah Datang secara online melalui aplikasi [*https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id*](https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id)
2. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan;
3. Pemeriksaaan berkas, mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan:
4. Jika berkas belum lengkap serta tidak sesuai maka berkas permohonan Pindah Kedatangan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
5. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan Pindah Kedatangan akan diproses.
6. Pemotretan dan Input data ke dalam Aplikasi SIAK;
7. Cetak dokumen Surat Pindah Kedatangan.
 |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 5 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 6 | Produk Pelayanan | Dokumen Surat Keterangan Pindah Datang |
| 7 | Sarana Prasarana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga dan KIA;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai SOP;
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengopesikan komputer;
 |
| 9 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 10 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2

Sarana Pelayanan Pengaduan :* Kotak Saran,
* Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
* Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |
| 11 | Jumlah Pelaksanan | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksanan | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 januari 2021CAMAT PEKUNCEN,AGUS SRIYONO |

1. PELAYANAN SURAT PINDAH KELUAR

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Antar Kecamatan
2. Surat pengantar dari RT/RW
3. Surat pengantar dari Desa yang telah ditandatangi oleh Kepala Desa;
4. Kartu Keluarga (KK) asli;
5. Foto Copy Buku Nikah;
6. KTP asli;
7. Mengisi formulir isian biodata (F1.01, F.1.16) yang ditandatangani oleh kepala keluarga yang ditandatangani oleh RT/RW dan Kepala Desa untuk anggota keluarga yang ditinggalkan;
8. Foto ukuran 4x6 sebanyak 4 lembar.
9. Antar Kabupaten/Kota
10. Surat pengantar dari RT/RW;
11. Surat pengantar dari Desa yang telah ditandatangani oleh Kepala Desa;
12. Kartu Keluarga (KK);
13. Foto copy Buku Nikah;
14. KTP asli;
15. Mengisi formulir isian biodata (F1.01, F.1,16) yang ditandatangani oleh kepala keluarga yang ditandatangani oleh RT/RW dan Kepala Desa;
16. Foto ukuran 4x6 sebanyak 4 lembar
17. Mengisi format F.1.33
18. Mengisi format F.1.34
19. Mengisi format F.1.35
20. Mengisi format F.1.36
 |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon untuk mendaftarkan permohonan Surat Pindah Keluar secara online melalui aplikasi [*https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id*](https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id)
2. Pemeriksaana berkas, Petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan;
3. Jika berkas belum lengkap serta tidak sesuai maka berkas permohonan Pindah Keluar dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
4. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan Pindah Keluar akan diproses;
5. Cetak Dokumen Pindah Keluar.
 |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 5 | Biaya/Taris | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 6 | Produk Pelayanan | Dokumen Surat Keterangan Pindah Keluar |
| 7 | Sarana Prasarana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga dan KIA;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai SOP;
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengopesikan komputer;
 |
| 9 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 10 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email

Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Verifikasi aduan;
2. Mediasi;
3. Koordinasi dan cek lokasi;
4. Sanksi

SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :1. Ruang pengaduan;
2. Kotak saran;
3. Pesawat telepon;
4. Komputer;
5. Kendaraan roda 2

Sarana Pelayanan Pengaduan :* Kotak Saran,
* Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
* Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN,**AGUS SRIYONO** |

1. PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Pengantar dari RT/RW setempat;
2. Surat Pengantar dari Desa yang telah ditandatangani oleh Kepala Desa;
3. Mengisi biodata F. 1. 15 untuk permohonan KK baru/ganti kepala keluarga;
4. Mengisi biodata F. 1. 16 untuk permohonan
5. Mengisi biodata F. 1. 01
6. Mengisi biodata F. 1. 06 untuk penambahan anggota keluarga;
7. Kartu Keluarga asli;
8. Surat Kehilangan dari Kepolisian bagi warga yang KK hilang;
9. Foto copy Buku Nikah;
10. Mengisi biodata F. 1. 05
11. Data Dukung :
12. Surat keterangan kelahiran dari Puskesmas, Rumah Sakit, Penolong Kelahiran;
13. Surat Keterangan Kelahiran dari Desa;
14. Foto copy ijasah;
15. Foto copy Akta Kelahiran;
16. Foto copy Akta Nikah;
17. Foto copy Akta Cerai;
18. Surat Kematian dari Rumah Sakit/Tenaga Kesehatan
19. Surat Kematian dari Desa.
20. Pencetakan KK oleh Dindukcapil Kab. Banyumas.
 |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon untuk mendaftarkan permohonan Dokumen Kartu Keluarga secara online melalui aplikasi [*https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id*](https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id)
2. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan;
3. Pemeriksaaan berkas, mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan:
4. Jika berkas belum lengkap serta tidak sesuai maka berkas permohonan Dokumen Kartu Keluarga dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
5. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan Dokumen Kartu Keluarga akan diproses.
6. Pemotretan dan Input data ke dalam Aplikasi SIAK;
7. Cetak Dokumen Kartu Keluarga.
 |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 5 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 6 | Produk Pelayanan | Dokumen Surat Keterangan Pindah Keluar |
| 7 | Sarana Prasarana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga dan KIA;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 8 | Komtensi Pelaksanan | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai SOP;
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengopesikan komputer;
 |
| 9 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 10 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email
5. Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :
6. Verifikasi aduan;
7. Mediasi;
8. Koordinasi dan cek lokasi;
9. Sanksi
10. SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.
11. Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :
12. Ruang pengaduan;
13. Kotak saran;
14. Pesawat telepon;
15. Komputer;
16. Kendaraan roda 2
17. Sarana Pelayanan Pengaduan :
18. Kotak Saran,
19. Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
20. Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |
| 11 | Jumlah Pelaksanan | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksanan | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ditetapkan di Pekuncen,Pada tanggal 05 Januari 2021CAMAT PEKUNCEN,**AGUS SRIYONO** |

1. PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Foto copy Kartu Keluarga;
2. Foto Copy Akte Kelahiran .
 |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan;
2. Pemeriksaana berkas, Petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan;
3. Jika berkas belum lengkap serta tidak sesuai maka permohonan pembuatan Dokumen Kartu Identitas Anak dikembalikan untuk dilengkapi;
4. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan KIA diproses;
5. Cetak Dokumen Kartu Identitas Anak.
 |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 5 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 6 | Produk Pelayanan | Dokumen Kartu Identitas Anak |
| 7 | Sarana Prasaranan/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga dan KIA;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai SOP;
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengopesikan komputer;
 |
| 9 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 10 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :1. Datang langsung
2. Surat
3. Faximili
4. Email
5. Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :
6. Verifikasi aduan;
7. Mediasi;
8. Koordinasi dan cek lokasi;
9. Sanksi
10. SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.
11. Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :
12. Ruang pengaduan;
13. Kotak saran;
14. Pesawat telepon;
15. Komputer;
16. Kendaraan roda 2
17. Sarana Pelayanan Pengaduan :
18. Kotak Saran,
19. Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
20. Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

Ditetapkan di Pekuncen

Pada Tanggal 04 Mei 2020

CAMAT PEKUNCEN

**AGUS SRIYONO**

1. PELAYANAN REKOMENDASI NIKAH MENDADAK

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.
 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat permohonan dari RT/RW;
2. Surat rekomendasi dari desa yang telah ditandatangani oleh Kepala Desa;
3. Foto copy Kartu Keluarga;
4. Foto copy KTP Pemohon;
5. Foto copy KTP orang tua.
6. Foto Copy Akta Cerai bagi Janda/Duda
 |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan;
2. Pemeriksaana berkas, Petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan;
3. Jika berkas belum lengkap serta tidak sesuai maka permohonan akan dikembalikan untuk dilengkapi;
4. Jika berkas benar dan lengkap maka Permohonan Dispensasi Nikah akan diproses;
5. Cetak Dokumen Dispensasi Nikah Mendadak
 |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap; |
| 5 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (GRATIS) |
| 6 | Produk Pelayanan | Dokumen Rekomendari Nikah Mendadak |
| 7 | Sarana Prasarana/Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan;
2. Ruang Foto KTP-Elektronik;
3. Almari Besi;
4. Felling Cabinet;
5. Antrian Elektronik;
6. Komputer;
7. Printer cetak dokumen KTP-E, Kartu Keluarga dan KIA;
8. Meja/Kursi;
9. Halaman parkir roda 2 dan roda 4;
10. Toilet;
11. Mushola;
12. Tangga landai bagi penyandang cacat;
13. Ruang Laktasi;
14. Tempat mainan anak;
15. Almari buku bacaan;
16. Dispenser;
 |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun);
2. Menguasai SOP;
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;
4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien;
5. Mimiliki kemampuan kerjasama tim;
6. Mampu mengopesikan komputer;
 |
| 9 | Pengawasan Internal | Camat melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi danrapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting. |
| 10 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Aduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :
2. Datang langsung
3. Surat
4. Faximili
5. Email
6. Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :
7. Verifikasi aduan;
8. Mediasi;
9. Koordinasi dan cek lokasi;
10. Sanksi
11. SDM yang bertugas menangani adalah dengan cara dibentuk tim Penanganan Aduan.
12. Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah :
13. Ruang pengaduan;
14. Kotak saran;
15. Pesawat telepon;
16. Komputer;
17. Kendaraan roda 2
18. Sarana Pelayanan Pengaduan :
19. Kotak Saran,
20. Telepon/SMS : (0281) 6439329 08121509855
21. Email

[www.pekuncen@banyumaskab.go.id](http://www.pekuncen@banyumaskab.go.id) |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1. 3 (tiga) orang front office)
2. 2 (dua) orang back office
 |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan;
2. Pakta Integritas;
3. Motto Kerja
 |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan terjamin;
2. Personil yang kompeten;
3. Peralatan kerja standar;
4. Berpedoman pada prosedur;
 |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan terkait pelaksanaan pelayanan;
2. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.
 |

Ditetapkan di Pekuncen

Pada Tanggal 05 Januari 2021

CAMAT PEKUNCEN

**AGUS SRIYONO**

1. SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
2. SEKSI EKONOMI DAN PEMBANGUNAN
3. SEKSI KEAMANAN DAN KETERTIBAN UMUM

**LAPORAN**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

**KECAMATAN PEKUNCEN**

**KABUPATEN BANYUMAS**

**TAHUN 2020**



Oleh :

**TIM SURVEY DAN PENYUSUSUN**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**KECAMATAN PEKUNCEN**

**TAHUN 2020**

**KECAMATAN PEKUNCEN**

**2020**

**SURAT KEPUTUSAN CAMAT PEKUNCEN**

**NOMOR : 09 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN PEKUNCEN**

**KABUPATEN BANYUMAS**

****

**KECAMATAN PEKUNCEN**

**2021**