



PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN

NOMOR 98 TAHUN 2019

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA KECAMATAN

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima di tingkat Kecamatan perlu disusun Standar Pelayanan pada Kecamatan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan pada Kecamatan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
10. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 40)

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KECAMATAN

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Banjarmasin;
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara kesatuan Republik Indonesia;

3. Pemerintah Daerah adalah Walikota Banjarmasin beserta Perangkat Daerah sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah;
4. Kepala Daerah adalah Walikota Banjarmasin;
5. Kecamatan adalah Wilayah Kerja Camat sebagai Perangkat Daerah;
6. Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan;
7. Sekretaris Kecamatan adalah Penyelenggara Administrasi Kecamatan dan dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Camat;
8. Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian atau Kasi/Kasubbag adalah Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian pada Kecamatan;
9. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
10. Legalisasi adalah tindakan pengesahan terhadap Surat Pernyataan atau Keterangan yang dibuat oleh seseorang atau sekelompok orang atas sesuatu hal yang tercantum dalam Surat Pernyataan atau Keterangan.
11. Diskresi adalah kewenangan untuk menentukan pilihan keputusan dan atau tindakan faktual dalam proses penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemikiran dan inisiatif sendiri.

Pasal 2

Maksud ditetapkan Standar Pelayanan adalah sebagai pedoman bagi aparatur Kecamatan dan masyarakat atau penerima pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administratif di Kecamatan

Pasal 3

Tujuan ditetapkan Standar Pelayanan adalah untuk :

- a. memberi kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan;
- b. mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas.
- c. mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu.

Pasal 4

- (1) Ruang lingkup Standar Pelayanan yang diatur dalam Peraturan Walikota ini adalah pelayanan administratif pada tingkat Kecamatan meliputi:
 - a. pelayanan legalisasi surat keterangan pindah
 - b. pelayanan legalisasi surat pernyataan ahli waris
 - c. pelayanan legalisasi silsilah waris
 - d. pelayanan legalisasi surat kuasa waris
 - e. pelayanan legalisasi surat pernyataan hibah
 - f. pelayanan legalisasi surat pengantar nikah
 - g. pelayanan legalisasi susunan keluarga
 - h. pelayanan legalisasi surat keterangan tidak mampu
 - i. pelayanan legalisasi usulan pensiun, masuk tni/polri dan asabri
 - j. pelayanan legalisasi permohonan izin mendirikan bangunan

- k. pelayanan legalisasi permohonan izin prinsip
 - l. pelayanan legalisasi permohonan izin tower
 - m. pelayanan izin usaha mikro kecil
 - n. pelayanan surat keterangan tempat usaha perorangan
 - o. pelayanan legalisasi proposal
 - p. pelayanan legalisasi surat keterangan kematian
 - q. pelayanan rekomendasi dispensasi nikah
 - r. pelayanan rekomendasi pendidikan anak usia dini
- (2) Pelayanan Administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Camat.
- (3) Dalam hal Camat tidak berada ditempat, Camat dapat mendelegasikan kewenangan penandatanganan dimaksud pada ayat (2) kepada Sekretaris Kecamatan atau Kepala Seksi atau Kepala Sub Bagian di Kecamatan yang berada di tempat.

BAB II KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Komponen Standar Pelayanan meliputi 2 (dua) Bagian :
- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu:
 - 1. persyaratan;
 - 2. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - 3. jangka waktu pelayanan;
 - 4. biaya/ tarif;
 - 5. produk pelayanan;
 - 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, yaitu:
 - 1. dasar hukum;
 - 2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - 3. kompetensi pelaksana;
 - 4. pengawasan internal;
 - 5. jumlah pelaksana;
 - 6. jaminan pelayanan;
 - 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - 8. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Uraian Komponen Standar Pelayanan sebagaimana pada ayat (1) huruf a dan huruf b di atas sebagaimana tercantum dalam lampiran, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 6

- (1) Camat dapat menggunakan kewenangan Diskresi untuk menyesuaikan komponen persyaratan dan prosedur pelayanan pada Standar Pelayanan terkait dengan keyakinannya terhadap bukti-bukti administratif yang disampaikan Pemohon.

- (2) Penggunaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas tidak boleh bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta memperhatikan aspek kesesuaian dari segi layanan.

BAB III MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Kecamatan wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 merupakan pernyataan tertulis yang berisi kesanggupan dan kewajiban Kecamatan untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan dan ditandatangani Camat.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat :
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus – menerus
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

BAB IV PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Kecamatan wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanan, baik secara langsung maupun dengan menggunakan media lain yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi setempat.
- (2) Sarana pengaduan masyarakat dapat berbentuk Kotak Saran atau melalui media teknologi informasi dan sejenisnya.
- (3) Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (4) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat materi:
 - a. nama dan alamat lengkap pengadu;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil dan immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan pengadu.
- (5) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus ditanggapi paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (4).

BAB V
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 9

- (1) Jenis-jenis pelayanan di kecamatan yang belum ditetapkan Standar Pelayanannya dalam Peraturan Walikota ini, tetap diselenggarakan oleh kecamatan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.
- (2) Standar Pelayanan untuk jenis-jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas secara bertahap ditetapkan dengan Peraturan Walikota paling lama 1 (satu) tahun sejak Peraturan Walikota ini diundangkan.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Dengan belakunya Peraturan Walikota ini, maka Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 103 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Kecamatan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

Pasal 11

Peraturan Walikota ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 12 Desember 2019
WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin
pada tanggal 12 Desember 2019
SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,



HAMLI KURSANI

BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2019 NOMOR 98

LAMPIRAN
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
 NOMOR 98 TAHUN 2019
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN KECAMATAN

1. PELAYANAN LEGALISASI SURAT KETERANGAN PINDAH

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Persyaratan
1	Persyaratan	1) Surat Pengantar dari RT dan RW. 2) Surat Keterangan Pindah dari Kelurahan 3) Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga Pemohon.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1) Pemohon datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. 2) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan. 3) Kasi Kecamatan memverifikasi berkas permohonan legalisasi surat keterangan pindah, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam 4) Sekretaris Kecamatan mempelajari surat pernyataan keterangan pindah dan memaraf format legalisasi surat keterangan pindah dan meneruskan kepada Camat. 5) Camat menandatangani format legalisasi surat keterangan pindah (Apabila Camat tidak berada ditempat penandatanganan dapat dilakukan oleh Sekretaris Kecamatan/Kasi di Kecamatan) serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan. 6) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi. 7) JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 /Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Surat Keterangan Pindah
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan.

		<ol style="list-style-type: none"> 2) Secara tertulis <ol style="list-style-type: none"> a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing. b. Melalui kotak saran/pengaduan 3) Secara Online <ol style="list-style-type: none"> a. Melalui Website b. Email c. Aplikasi LAPOR
--	--	---

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 jo. UU 24/2013 tentang Administrasi Kependudukan. 2) PP Nomor 37 Tahun 2007 jo. PP 102/2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006. 3) PP Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
8	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sarana dan Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu yang representatif dan di lengkapi AC serta berpengharum b. Tempat Parkir c. Nomor Antrian d. Kotak Saran / Pengaduan e. Toilet Umum f. Komputer dan Printer g. Mesin Tik h. ATK i. Meja j. Kursi k. Telepon/Faksimili l. Buku Administrasi Pencatatan m. Lemari Arsip n. Rak Arsip 2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan. <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System

		o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Administrasi Kependudukan. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompenten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3) Tidak diskriminatif 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. pengumpulan dan pengolahan data c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

2. PELAYANAN LEGALISASI SURAT PERNYATAAN AHLI WARIS

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1) Asli surat pernyataan ahli waris yang ditandatangani seluruh ahli waris diatas materai Rp. 6000,- dan diketahui 2 (dua) orang saksi dewasa yang tidak sedarah serta diketahui oleh Ketua RT dan Lurah dimana almarhum/almarahum terakhir berdomisili atau sebagian besar ahli waris berdomisili; 2) Surat kematian/akte kematian resmi yang diterbitkan instansi pemerintah dimana

		<p>almarhum/almarhumah terakhir berdomisili sesuai dokumen kependudukan yang dimiliki;</p> <p>3) Foto Copy KTP Almarhum/ Almarhumah, KTP seluruh ahli waris dan KTP saksi</p> <p>4) Foto copy Kartu Keluarga (KK) seluruh ahli waris yang memuat almarhum/almarhumah.</p>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1) Pemohon datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya</p> <p>2) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan</p> <p>3) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas permohonan legalisasi pernyataan ahli waris, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam</p> <p>4) Sekretaris Kecamatan mempelajari surat pernyataan surat pernyataan ahli waris dan memaraf format legalisasi pernyataan ahli waris dan meneruskan kepada Camat.</p> <p>5) Camat menandatangani format legalisasi surat pernyataan ahli waris serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan</p> <p>6) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi.</p> <p>7) JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 /Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Pernyataan Ahli Waris
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan.</p> <p>2) Secara tertulis a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing. b. Melalui kotak saran/pengaduan</p> <p>3) Secara Online a. Melalui Website b. Email c. Aplikasi LAPOR</p>

- b. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama 2) Undang - Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama
8	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sarana dan Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu yang representatif dan dilengkapi AC serta berpendingin b. Tempat Parkir c. Nomor Antrian d. Kotak Saran / Pengaduan e. Toilet Umum f. Komputer dan Printer g. Mesin Tik h. ATK i. Meja j. Kursi k. Telepon/Faksimili l. Buku Administrasi Pencatatan m. Lemari Arsip n. Rak Arsip 2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan. <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Administrasi Kependudukan dan peradilan agama. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.

10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompenten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3) Tidak diskriminatif 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. pengumpulan dan pengolahan data c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

3. PELAYANAN LEGALISASI SILSILAH WARIS

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1) Asli surat silsilah waris yang ditandatangani oleh pembuat silsilah waris dan diketahui 2 (dua) orang saksi dewasa yang tidak sedarah serta diketahui oleh Ketua RT dan Lurah dimana almarhum/almarhumah terakhir berdomisili atau sebagian besar ahli waris terakhir berdomisili; 2) Surat kematian/akte kematian resmi yang diterbitkan instansi pemerintah dimana almarhum/almarhumah terakhir berdomisili sesuai dokumen kependudukan yang dimiliki; 3) Foto Copy KTP Almarhum/Almarhumah, KTP seluruh ahli waris dan 4) Foto copy Kartu Keluarga (KK) yang memuat almarhum/almarhumah.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1) Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya 2) Petugas Loker menerima dan memeriksa

		<p>kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan</p> <p>3) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas permohonan legalisasi silsilah waris, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam</p> <p>4) Sekretaris Kecamatan mempelajari naskah silsilah waris dan memaraf format legalisasi silsilah waris dan meneruskan kepada Camat.</p> <p>5) Camat menandatangani format legalisasi legalisasi silsilah waris serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan</p> <p>6) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi.</p> <p>7) JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 /Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Silsilah Waris
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan.</p> <p>2) Secara tertulis a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing. b. Melalui kotak saran/pengaduan</p> <p>3) Secara Online a. Melalui Website b. Email c. Aplikasi LAPOR</p>

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

c.

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>1) Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama.</p> <p>2) Undang – Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.</p>
8	Sarana Dan Prasarana	<p>1) Sarana dan Prasarana a. Ruang Tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC serta berpengharum b. Tempat Parkir</p>

		<ul style="list-style-type: none"> c. Nomor Antrian d. Kotak Saran / Pengaduan e. Toilet Umum f. Komputer dan Printer g. Mesin Tik h. ATK i. Meja j. Kursi k. Telepon/Faksimili l. Buku Administrasi Pencatatan m. Lemari Arsip n. Rak Arsip <p>2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Administrasi Kependudukan dan peradilan agama. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur dan di dukung oleh SDM yang berkompenten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3) Tidak diskriminatif 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ol style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. pengumpulan dan pengolahan data c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

4. PELAYANAN LEGALISASI SURAT KUASA WARIS

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Asli surat kuasa waris yang ditandatangani oleh pemberi kuasa dan yang menerima kuasa waris dan diketahui oleh seluruh ahli waris yang lain diatas materai Rp. 6000,- serta diketahui oleh Ketua RT dan Lurah. 2) Surat kematian/akte kematian resmi yang diterbitkan instansi pemerintah dimana almarhum/almarhumah terakhir berdomisili sesuai dokumen kependudukan yang dimiliki; 3) Foto Copy KTP Almarhum/Almarhumah, KTP seluruh ahli waris dan, 4) Foto copy Kartu Keluarga (KK) seluruh ahli waris yang memuat almarhum/almarhumah.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya 2) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan 3) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas permohonan legalisasi surat kuasa waris, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam 4) Sekretaris Kecamatan mempelajari surat kuasa waris dan memaraf format legalisasi surat kuasa waris dan meneruskan kepada Camat. 5) Camat menandatangani format legalisasi surat kuasa waris serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan 6) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi.

		7) JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 /Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Surat Kuasa Waris
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan. 2) Secara tertulis <ol style="list-style-type: none"> a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing. b. Melalui kotak saran/pengaduan 3) Secara Online <ol style="list-style-type: none"> a. Melalui Website b. Email c. Aplikasi LAPOR

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

c.

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama. 2) Peraturan Daerah Kota Banjarmasin No. 20 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
8	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sarana dan Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu yang representatif dan di lengkapi AC serta berpendingin b. Tempat Parkir c. Nomor Antrian d. Kotak Saran / Pengaduan e. Toilet Umum f. Komputer dan Printer g. Mesin Tik h. ATK i. Meja j. Kursi k. Telepon/Faksimili l. Buku Administrasi Pencatatan m. Lemari Arsip n. Rak Arsip 2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan. <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan

		<ul style="list-style-type: none"> c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Administrasi Kependudukan. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN. 3) Tidak diskriminatif. 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi. b. pengumpulan dan pengolahan data. c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

5. PELAYANAN LEGALISASI SURAT PERNYATAAN HIBAH

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Asli surat pernyataan hibah yang ditandatangani oleh pemberi hibah dan penerima hibah yang diketahui dan ditandatangani oleh seluruh anggota keluarga pemberi hibah diatas materai Rp. 6000,- serta diketahui oleh Ketua RT dan Lurah. 2) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon dan Penerima Hibah 3) Fotocopy KTP Anggota Keluarga Pemohon (Apabila ada) 4) Foto copy Kartu Keluarga (KK) Pemohon. 5) Materai Rp. 6.000,-
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan 2) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas permohonan legalisasi surat pernyataan hibah, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam 3) Sekretaris Kecamatan mempelajari legalisasi surat pernyataan hibah dan memaraf format legalisasi surat pernyataan hibah dan meneruskan kepada Camat. 4) Camat menandatangani format legalisasi surat pernyataan hibah serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan 5) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP untuk registrasi. 6) JFU Seksi PIP meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) membubuhkan stempel dan menyerahkan kepada petugas loket 7) Petugas loket menyerahkan surat pernyataan hibah yang telah dilegalisasi kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 /Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Surat Pernyataan Hibah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan.

		2) Secara tertulis <ol style="list-style-type: none"> a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing. b. Melalui kotak saran/pengaduan 3) Secara Online <ol style="list-style-type: none"> a. Melalui Website b. Email c. Aplikasi LAPOR
--	--	--

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

c.

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama. 2) Peraturan Daerah Kota Banjarmasin No. 20 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
8	Sarana Dan Prasarana	1) Sarana dan Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu yang representatif dan dilengkapi AC serta berpendingin b. Tempat Parkir c. Nomor Antrian d. Kotak Saran / Pengaduan e. Toilet Umum f. Komputer dan Printer g. Mesin Tik h. ATK i. Meja j. Kursi k. Telepon/Faksimili l. Buku Administrasi Pencatatan m. Lemari Arsip n. Rak Arsip 2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan. <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Administrasi Kependudukan dan peradilan agama. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompenten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN. 3) Tidak diskriminatif. 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ol style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. pengumpulan dan pengolahan data c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

6. PELAYANAN LEGALISASI SURAT PENGANTAR NIKAH

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Asli surat pengantar nikah yang ditandatangani Lurah; 2) Foto Copy KTP mempelai; 3) Pas Photo 3x4 1 lembar; 4) Akta Perceraian (bagi janda/duda cerai hidup) 5) Surat Keterangan Kematian / Akta kematian (bagi janda/duda cerai mati); 6) Membawa kelengkapan blangko N dari daerah asal untuk nikah di tempat perempuan berada. 7) Surat keterangan wali;

		8) Surat keterangan kesehatan CPW (bagi Calon Mempelai Wanita).
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan 2) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas permohonan legalisasi surat pengantar nikah, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam 3) Sekretaris Kecamatan mempelajari surat pengantar nikah dan memaraf format legalisasi surat pengantar nikah dan meneruskan kepada Camat. 4) Camat menandatangani format legalisasi surat Pengantar nikah (Apabila Camat tidak berada ditempat penandatanganan dapat dilakukan oleh Sekretaris Kecamatan/Kasi di Kecamatan) serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan. 5) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi. 6) JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Surat Pengantar Nikah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan. 2) Secara tertulis <ol style="list-style-type: none"> a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing. b. Melalui kotak saran/pengaduan 3) Secara Online <ol style="list-style-type: none"> a. Melalui Website b. Email c. Aplikasi LAPOR

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang - Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan. 2) Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang

		Administrasi Kependudukan.
8	Sarana Dan Prasarana	<p>1) Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC serta berpengharum b. Tempat Parkir c. Nomor Antrian d. Kotak Saran / Pengaduan e. Toilet Umum f. Komputer dan Printer g. Mesin Tik h. ATK i. Meja j. Kursi k. Telepon/Faksimili l. Buku Administrasi Pencatatan m. Lemari Arsip n. Rak Arsip <p>2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Administrasi Kependudukan dan peradilan agama. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang

12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompenten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN. 3) Tidak diskriminatif. 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ol style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi. b. pengumpulan dan pengolahan data. c. analisa data dan evaluasi. d. tindak lanjut evaluasi. 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

7. PELAYANAN LEGALISASI SUSUNAN KELUARGA

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Asli Susunan Keluarga yang ditandatangani oleh pemohon serta diketahui oleh Ketua RT dan Lurah. 2) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon. 3) Fotocopy KTP Anggota Keluarga Pemohon (Apabila ada) 4) Foto copy Kartu Keluarga (KK) Pemohon dan Anggota Keluarga lainnya.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan 2) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas legalisasi susunan keluarga, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam 3) Sekretaris Kecamatan mempelajari naskah susunan keluarga dan memaraf format legalisasi susunan keluarga dan meneruskan kepada Camat. 4) Camat menandatangani format legalisasi susunan

		<p>keluarga serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan</p> <p>5) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi.</p> <p>6) JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Susunan Keluarga
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan.</p> <p>2) Secara tertulis a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing. b. Melalui kotak saran/pengaduan</p> <p>3) Secara Online a. Melalui Website b. Email c. Aplikasi LAPOR</p>

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

c.

7	Dasar Hukum	<p>1) Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.</p> <p>2) Peraturan Daerah Kota Banjarmasin No. 20 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</p>
8	Sarana Dan Prasarana	<p>1) Sarana dan Prasarana</p> <p>a. Ruang Tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC serta berpengharum</p> <p>b. Tempat Parkir</p> <p>c. Nomor Antrian</p> <p>d. Kotak Saran / Pengaduan</p> <p>e. Toilet Umum</p> <p>f. Komputer dan Printer</p> <p>g. Mesin Tik</p> <p>h. ATK</p> <p>i. Meja</p> <p>j. Kursi</p> <p>k. Telepon/Faksimili</p> <p>l. Buku Administrasi Pencatatan</p> <p>m. Lemari Arsip</p> <p>n. Rak Arsip</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan. <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Administrasi Kependudukan dan peradilan agama. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN. 3) Tidak diskriminatif. 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ol style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi; b. pengumpulan dan pengolahan data; c. analisa data dan evaluasi;

		<p>d. tindak lanjut evaluasi.</p> <p>2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</p> <p>3)</p>
--	--	---

8. PELAYANAN LEGALISASI SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

No	Kpmponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1) Asli surat keterangan tidak mampu yang ditandatangani Lurah.</p> <p>2) Foto copy KTP Pemohon.</p> <p>3) Foto copy Kartu Keluarga.</p> <p>4) Surat pernyataan tidak mampu.</p>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan</p> <p>2) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas permohonan legalisasi surat keterangan tidak mampu, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam</p> <p>3) Sekretaris Kecamatan mempelajari naskah surat keterangan tidak mampu dan memaraf format legalisasi surat keterangan tidak mampu dan meneruskan kepada Camat.</p> <p>4) Camat menandatangani format legalisasi surat keterangan Tidak Mampu (Apabila Camat tidak berada ditempat penandatanganan dapat dilakukan oleh Sekretaris Kecamatan/Kasi di Kecamatan) serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan.</p> <p>5) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi.</p> <p>6) JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan.</p> <p>2) Secara tertulis</p> <p>a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing.</p>

		b. Melalui kotak saran/pengaduan 3) Secara Online a. Melalui Website b. Email c. Aplikasi LAPOR
--	--	---

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

c.

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 jo. UU 24/2013 tentang Administrasi Kependudukan. 2) PP Nomor 37 Tahun 2007 jo. PP 102/2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006. 3) PP Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4) Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 16 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Masyarakat Kota Banjarmasin.
8	Sarana Dan Prasarana	1) Sarana dan Prasarana a. Ruang Tunggu yang representatif dan dilengkapi AC serta berpendingin b. Tempat Parkir c. Nomor Antrian d. Kotak Saran / Pengaduan e. Toilet Umum f. Komputer dan Printer g. Mesin Tik h. ATK i. Meja j. Kursi k. Telepon/Faksimili l. Buku Administrasi Pencatatan m. Lemari Arsip n. Rak Arsip 2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan. a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah

		p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Administrasi Kependudukan dan Jaminan Kesehatan. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompenten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3) Tidak diskriminatif 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ol style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. pengumpulan dan pengolahan data c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

9. PELAYANAN LEGALISASI USULAN PENSIUN , MASUK TNI/POLRI dan ASABRI
- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Membawa Formulir yang sudah diisi lengkap dan ditandatangani oleh pemohon
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan 2) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas

		<p>permohonan legalisasi surat keterangan tidak mampu, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam</p> <p>3) Sekretaris Kecamatan mempelajari naskah surat keterangan tidak mampu dan memaraf format legalisasi surat keterangan tidak mampu dan meneruskan kepada Camat.</p> <p>4) Camat menandatangani Formulir yang sudah terisi lengkap (Apabila Camat tidak berada ditempat penandatanganan dapat dilakukan oleh Sekretaris Kecamatan/Kasi di Kecamatan) serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan.</p> <p>5) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi.</p> <p>6) JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Usulan Pensiun, Masuk TNI/POLRI dan ASABRI
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan.</p> <p>2) Secara tertulis a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing. b. Melalui kotak saran/pengaduan</p> <p>3) Secara Online a. Melalui Website b. Email c. Aplikasi LAPOR d.</p>

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

c.

7	Dasar Hukum	<p>1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.</p> <p>2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan.</p>
8	Sarana Dan Prasarana	<p>1) Sarana dan Prasarana a. Ruang Tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC serta berpengharum b. Tempat Parkir c. Nomor Antrian</p>

		<ul style="list-style-type: none"> d. Kotak Saran / Pengaduan e. Toilet Umum f. Komputer dan Printer g. Mesin Tik h. ATK i. Meja j. Kursi k. Telepon/Faksimili l. Buku Administrasi Pencatatan m. Lemari Arsip n. Rak Arsip <p>2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Terkait Usulan dan rekomendasi. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3) Tidak diskriminatif 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ol style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. pengumpulan dan pengolahan data c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

10. PELAYANAN LEGALISASI PERMOHONAN IMB

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan / isian formulir 2) Foto Copy KTP pemohon, dan KTP saksi – saksi batas 3) Foto Copy bukti kepemilikan tanah dan surat kuasa jika pemohon bukan pemilik tanah 4) Surat pernyataan tanah tidak bermasalah bermaterai Rp. 6000,- 5) Foto Copy lunas PBB tahun berjalan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya 2) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan 3) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas permohonan legalisasi permohonan perizinan IMB jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam 4) Sekretaris Kecamatan mempelajari permohonan legalisasi permohonan perizinan IMB dan memaraf format legalisasi legalisasi permohonan perizinan IMB dan meneruskan kepada Camat. 5) Camat menandatangani format legalisasi legalisasi permohonan perizinan serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan 6) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi. 7) JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan

		mengarsipkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Permohonan IMB
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan. 2) Secara tertulis <ol style="list-style-type: none"> a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing. b. Melalui kotak saran/pengaduan 3) Secara Online <ol style="list-style-type: none"> a. Melalui Website b. Email c. Aplikasi LAPOR

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

c.

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup. 2) Undang – Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 3) Permendagri 19 Tahun 2017 tentang pencabutan permendagri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah. 4) Surat Edaran Mendagri Nomor 500/3231/SJ tanggal 19 tahun 2017. 5) Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. 6) Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 15 Tahun 2012 tentang Izin Mendirikan Bangunan.
8	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sarana dan Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC serta berpengharum b. Tempat Parkir c. Nomor Antrian d. Kotak Saran / Pengaduan e. Toilet Umum f. Komputer dan Printer g. Mesin Tik h. ATK i. Meja j. Kursi k. Telepon/Faksimili l. Buku Administrasi Pencatatan m. Lemari Arsip n. Rak Arsip

		<p>2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pengelolaan LH, Pajak dan Retribusi dan Perizinan terkait Bangunan. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3) Tidak diskriminatif 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Pelaksana Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ol style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. pengumpulan dan pengolahan data c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi

		2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
--	--	---

11. PELAYANAN LEGALISASI PERMOHONAN IZIN PRINSIP

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan / isian formulir baik Izin Prinsip 2) Foto Copy lunas PBB tahun berjalan 3) Persyaratan Lain sesuai keperluan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya 2) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan 3) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas legalisasi permohonan izin prinsip, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam 4) Sekretaris Kecamatan mempelajari berkas legalisasi permohonan izin prinsip dan memaraf berkas legalisasi permohonan izin prinsip dan meneruskan kepada Camat. 5) Camat menandatangani berkas legalisasi permohonan izin prinsip serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan. 6) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi. 7) JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Permohonan Izin Prinsip
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan. 2) Secara tertulis <ol style="list-style-type: none"> a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing. b. Melalui kotak saran/pengaduan

		<ul style="list-style-type: none"> 3) Secara Online <ul style="list-style-type: none"> a. Melalui Website b. Email c. Aplikasi LAPOR
--	--	---

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

c.

7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1) Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup. 2) Undang – Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 3) Permendagri 19 Tahun 2017 tentang pencabutan permendagri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah. 4) Surat Edaran Mendagri Nomor 500/3231/SJ tanggal 19 tahun 2017.
8	Sarana Dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 1) Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC serta berpengharum b. Tempat Parkir c. Nomor Antrian d. Kotak Saran / Pengaduan e. Toilet Umum f. Komputer dan Printer g. Mesin Tik h. ATK i. Meja j. Kursi k. Telepon/Faksimili l. Buku Administrasi Pencatatan m. Lemari Arsip n. Rak Arsip 2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan. <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pengelolaan LH, Pajak dan Retribusi dan Perizinan terkait gangguan. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompenten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3) Tidak diskriminatif 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ol style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. pengumpulan dan pengolahan data c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3)

12. PELAYANAN LEGALISASI PERMOHONAN IZIN TOWER

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan / isian formulir 2) Foto Copy KTP pemohon, dan KTP saksi – saksi batas. 3) Persyaratan lain sesuai keperluan. 4) Foto Copy lunas PBB tahun berjalan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya 2) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap

		<p>dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan</p> <p>3) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas legalisasi permohonan Izin tower, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam</p> <p>4) Sekretaris Kecamatan mempelajari berkas legalisasi permohonan izin tower dan memaraf legalisasi permohonan izin tower dan meneruskan kepada Camat.</p> <p>5) Camat menandatangani berkas legalisasi permohonan izin tower serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan</p> <p>6) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Locket untuk registrasi.</p> <p>7) JFU Seksi PIP/Petugas Locket Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Permohonan Izin Tower
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan.</p> <p>2) Secara tertulis a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing. b. Melalui kotak saran/pengaduan</p> <p>3) Secara Online a. Melalui Website b. Email c. Aplikasi LAPOR</p>

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

7	Dasar Hukum	<p>1) Undang – Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p> <p>2) Permendagri 19 Tahun 2017 tentang pencabutan permendagri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah.</p> <p>3) Surat Edaran Mendagri Nomor 500/3231/SJ tanggal 19 tahun 2017.</p> <p>4) Perda kota Banjarmasin Nomor 6 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pendirian Menara Telekomunikasi.</p>
---	-------------	---

8	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sarana dan Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu yang representatif dan dilengkapi AC serta berpengehang b. Tempat Parkir c. Nomor Antrian d. Kotak Saran / Pengaduan e. Toilet Umum f. Komputer dan Printer g. Mesin Tik h. ATK i. Meja j. Kursi k. Telepon/Faksimili l. Buku Administrasi Pencatatan m. Lemari Arsip n. Rak Arsip 2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan. <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Menara Telekomunikasi. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan didukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3) Tidak diskriminatif 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan
13	Jaminan Keamanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan

	dan Keselamatan Pelayanan	material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi pengumpulan dan pengolahan data analisa data dan evaluasi tindak lanjut evaluasi <p>2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>

13. PELAYANAN PERMOHONAN IZIN USAHA MIKRO KECIL

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Surat permohonan / isian formulir Foto Copy KTP pemohon Foto Copy lunas PBB tahun berjalan Persyaratan lain sesuai keperluan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas permohonan legalisasi izin usaha mikro kecil jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam Sekretaris Kecamatan mempelajari berkas permohonan legalisasi izin usaha mikro kecil dan memaraf berkas permohonan legalisasi izin usaha mikro kecil dan meneruskan kepada Camat. Camat menandatangani berkas permohonan legalisasi izin usaha mikro kecil serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi. JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Permohonan Izin Usaha Mikro Kecil
6	Penangan Pengaduan,	1) Secara Lisan

	Saran dan Masukan	<p>Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan.</p> <p>2) Secara tertulis</p> <p>a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing.</p> <p>b. Melalui kotak saran/pengaduan</p> <p>3) Secara Online</p> <p>a. Melalui Website</p> <p>b. Email</p> <p>c. Aplikasi LAPOR</p>
--	-------------------	--

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

7	Dasar Hukum	<p>1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 tentang perizinan untuk Usaha Mikro dan Kecil.</p> <p>2) Permendagri Nomor 83 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil.</p>
8	Sarana Dan Prasarana	<p>1) Sarana dan Prasarana</p> <p>a. Ruang Tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC serta berpengharum</p> <p>b. Tempat Parkir</p> <p>c. Nomor Antrian</p> <p>d. Kotak Saran / Pengaduan</p> <p>e. Toilet Umum</p> <p>f. Komputer dan Printer</p> <p>g. Mesin Tik</p> <p>h. ATK</p> <p>i. Meja</p> <p>j. Kursi</p> <p>k. Telepon/Faksimili</p> <p>l. Buku Administrasi Pencatatan</p> <p>m. Lemari Arsip</p> <p>n. Rak Arsip</p> <p>2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan.</p> <p>a. Ruang Laktasi</p> <p>b. Ruang Pengaduan</p> <p>c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner)</p> <p>d. Sudut Baca</p> <p>e. Ruang Bermain Anak</p> <p>f. Akses Bagi Disabilitas</p> <p>g. TV Langganan Berbayar</p> <p>h. Koran / Bahan Bacaan</p> <p>i. Jaringan Internet</p> <p>j. Tersedia Genset</p> <p>k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan</p> <p>l. Tempat Sampah</p> <p>m. Water Dispenser</p> <p>n. Sound System</p> <p>o. Petunjuk Arah</p>

		p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Izin Usaha Mikro Kecil. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompenten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3) Tidak diskriminatif 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ol style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. pengumpulan dan pengolahan data c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

14. PELAYANAN LEGALISASI PERMOHONAN SURAT KETERANGAN TEMPAT USAHA

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan / isian formulir 2) Fotocopy KTP 3) Foto Copy lunas PBB tahun berjalan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya 2) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan 3) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas permohonan SKTU , jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam 4) Sekretaris Kecamatan mempelajari permohonan

		<p>legalisasi permohonan SKTU dan memaraf format legalisasi legalisasi permohonan SKTU dan meneruskan kepada Camat.</p> <p>5) Camat menandatangani format permohonan SKTU serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan</p> <p>6) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi.</p> <p>7) JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Permohonan Surat Keterangan Tempat Usaha
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan.</p> <p>2) Secara tertulis</p> <p>a. Surat ditujukan kepada Camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing.</p> <p>b. Melalui kotak saran/pengaduan</p> <p>3) Secara Online</p> <p>a. Melalui Website</p> <p>b. Email</p> <p>c. Aplikasi LAPOR</p>

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

7	Dasar Hukum	<p>1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.</p> <p>2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan.</p>
8	Sarana Dan Prasarana	<p>1) Sarana dan Prasarana</p> <p>a. Ruang Tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC serta berpengharum</p> <p>b. Tempat Parkir</p> <p>c. Nomor Antrian</p> <p>d. Kotak Saran / Pengaduan</p> <p>e. Toilet Umum</p> <p>f. Komputer dan Printer</p> <p>g. Mesin Tik</p> <p>h. ATK</p> <p>i. Meja</p> <p>j. Kursi</p> <p>k. Telepon/Faksimili</p> <p>l. Buku Administrasi Pencatatan</p> <p>m. Lemari Arsip</p> <p>n. Rak Arsip</p> <p>2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Perizinan. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompenten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3) Tidak diskriminatif 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. pengumpulan dan pengolahan data c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

15. PELAYANAN LEGALISASI PROPOSAL

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	<p>1) Satu berkas Proposal dari pemohon yang Memuat didalamnya :</p> <p>a. Surat yang menyatakan bahwa pemohon yang bersangkutan adalah pengurus dari Institusi/ yayasan/ perusahaan atau badan hukum lainnya.</p> <p>b. Asli Surat Permohonan/Proposal yang sudah ditandatangani oleh pemohon dan bercap stempel, bertanda tangan dan berstempel RT serta Lurah.</p> <p>c. Fotocopy KTP Pemohon Proposal</p>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1) Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya</p> <p>2) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan</p> <p>3) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas permohonan legalisasi proposal, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Kasi Kecamatan dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam</p> <p>4) Sekretaris Kecamatan mempelajari naskah proposal dan memaraf format legalisasi proposal dan meneruskan kepada Camat.</p> <p>5) Camat menandatangani format legalisasi proposal (Apabila Camat tidak berada ditempat penandatanganan dapat dilakukan oleh Sekretaris Kecamatan/Kasi di Kecamatan) serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan.</p> <p>6) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi.</p> <p>7) JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Proposal
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan.</p> <p>2) Secara tertulis</p> <p>a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing.</p> <p>b. Melalui kotak saran/pengaduan</p> <p>3) Secara Online</p> <p>a. Melalui Website</p>

		<ul style="list-style-type: none"> b. Email c. Aplikasi LAPOR
--	--	---

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

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan. 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan.
8	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu yang representatif dan dilengkapi AC serta berpendingin b. Tempat Parkir c. Nomor Antrian d. Kotak Saran / Pengaduan e. Toilet Umum f. Komputer dan Printer g. Mesin Tik h. ATK i. Meja j. Kursi k. Telepon/Faksimili l. Buku Administrasi Pencatatan m. Lemari Arsip n. Rak Arsip 2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan. <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Proposal. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.

10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompenten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3) Tidak diskriminatif 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ol style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. pengumpulan dan pengolahan data c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

16. PELAYANAN LEGALISASI SURAT KETERANGAN KEMATIAN

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat pengantar RT/RW 2) Foto Copy KK
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya 2) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan 3) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas permohonan legalisasi surat keterangan kematian, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam 4) Sekretaris Kecamatan mempelajari legalisasi surat keterangan kematian dan memaraf format legalisasi surat keterangan kematian dan meneruskan kepada Camat. 5) Camat menandatangani format legalisasi surat keterangan Kematian (Apabila Camat tidak berada ditempat penandatanganan dapat dilakukan oleh Sekretaris Kecamatan/Kasi di Kecamatan) serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan.

		<p>6) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi.</p> <p>7) JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	60 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Surat Keterangan Kematian
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan.</p> <p>2) Secara tertulis a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing. b. Melalui kotak saran/pengaduan</p> <p>3) Secara Online a. Melalui Website b. Email c. Aplikasi LAPOR</p>

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

7	Dasar Hukum	<p>1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 jo. UU 24/2013 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2) PP Nomor 37 Tahun 2007 jo. PP 102/2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006.</p> <p>3) PP Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p>
8	Sarana Dan Prasarana	<p>1) Sarana dan Prasarana a. Ruang Tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC serta berpengharum b. Tempat Parkir c. Nomor Antrian d. Kotak Saran / Pengaduan e. Toilet Umum f. Komputer dan Printer g. Mesin Tik h. ATK i. Meja j. Kursi k. Telepon/Faksimili l. Buku Administrasi Pencatatan m. Lemari Arsip n. Rak Arsip</p> <p>2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan. a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner)</p>

		<ul style="list-style-type: none"> d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Administrasi Kependudukan. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3) Tidak diskriminatif 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. pengumpulan dan pengolahan data c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

17. PELAYANAN REKOMENDASI DISPENSASI NIKAH

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Surat Pengantar Nikah 2) Pengantar dari KUA.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1) Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan

		<p>persyaratannya</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan 3) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas permohonan rekomendasi dispensasi nikah, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika sudah lengkap memerintahkan JFU Seksi PIP untuk menyiapkan rekomendasi dispensasi nikah 4) JFU Seksi PIP melaksanakan perintah Kasi Kecamatan menyiapkan rekomedasi dispensasi nikah dan meneruskan Kepada Kepala Seksi PIP 5) Kasi Kecamatan memeriksa dan mengoreksi rekomendasi dispensasi nikah, jika perlu perbaikan di kembalikan ke JFU Seksi PIP dan jika tidak perlu perbaikan membubuhkan paraf dan meneruskan kepada Sekretaris Kecamatan 6) Sekretaris Kecamatan mempelajari rekomendasi dispensasi nikah, membubuhkan paraf dan meneruskan kepada Camat 7) Camat menandatangani Rekomendasi dispensasi nikah (Apabila Camat tidak berada ditempat penandatanganan dapat dilakukan oleh Sekretaris Kecamatan/Kasi di Kecamatan) serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan. 8) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi. 9) JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Dispensasi Nikah
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan. 2) Secara tertulis <ol style="list-style-type: none"> a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing. b. Melalui kotak saran/pengaduan 3) Secara Online <ol style="list-style-type: none"> a. Melalui Website b. Email c. Aplikasi LAPOR

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

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan 2) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
8	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sarana dan Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu yang representatif dan dilengkapi AC serta berpendingin b. Tempat Parkir c. Nomor Antrian d. Kotak Saran / Pengaduan e. Toilet Umum f. Komputer dan Printer g. Mesin Tik h. ATK i. Meja j. Kursi k. Telepon/Faksimili l. Buku Administrasi Pencatatan m. Lemari Arsip n. Rak Arsip 2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan. <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Perkawinan. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang

12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompenten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3) Tidak diskriminatif 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ol style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. pengumpulan dan pengolahan data c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

18. PELAYANAN REKOMENDASI PAUD

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proposal 2) Surat Keterangan dari kelurahan 3) Surat Permohonan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya 2) Petugas Loker menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi Kecamatan 3) Kasi Kecamatan Memverifikasi berkas permohonan Rekomendasi PAUD, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika sudah lengkap memerintahkan JFU Seksi PIP untuk menyiapkan Rekomendasi PAUD 4) JFU Seksi PIP melaksanakan perintah Kasi Kecamatan menyiapkan Rekomendasi PAUD dan meneruskan Kepada Kepala Seksi PIP 5) Kasi Kecamatan memeriksa dan mengoreksi Rekomendasi PAUD, jika perlu perbaikan di kembalikan ke JFU Seksi PIP dan jika tidak perlu perbaikan membubuhkan paraf dan meneruskan kepada Sekretaris Kecamatan 6) Sekretaris Kecamatan memeriksa Rekomendasi PAUD, membubuhkan paraf dan meneruskan kepada Camat 7) Camat menandatangani Rekomendasi PAUD serta mengembalikan kepada Kasi Kecamatan 8) Kasi Kecamatan Memerintahkan kepada JFU

		Seksi PIP/Petugas Loker untuk registrasi. 9) JFU Seksi PIP/Petugas Loker Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	60 Menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi PAUD
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Secara Lisan Langsung melalui Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan. 2) Secara tertulis a. Surat ditujukan kepada camat dengan alamat di kantor kecamatan masing-masing. b. Melalui kotak saran/pengaduan 3) Secara Online a. Melalui Website b. Email c. Aplikasi LAPOR

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

7	Dasar Hukum	1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan. 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan.
8	Sarana Dan Prasarana	1) Sarana dan Prasarana a. Ruang Tunggu yang representatif dan di lengkapi AC serta berpengharum b. Tempat Parkir c. Nomor Antrian d. Kotak Saran / Pengaduan e. Toilet Umum f. Komputer dan Printer g. Mesin Tik h. ATK i. Meja j. Kursi k. Telepon/Faksimili l. Buku Administrasi Pencatatan m. Lemari Arsip n. Rak Arsip 2) Fasilitas Pendukung, Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan. a. Ruang Laktasi b. Ruang Pengaduan c. Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) d. Sudut Baca e. Ruang Bermain Anak f. Akses Bagi Disabilitas

		<ul style="list-style-type: none"> g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pembuatan Rekomendasi. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses , prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3) Tidak diskriminatif 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. pengumpulan dan pengolahan data c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

		<ul style="list-style-type: none"> g. TV Langganan Berbayar h. Koran / Bahan Bacaan i. Jaringan Internet j. Tersedia Genset k. CCTV guna menjaga stabilitas keamanan l. Tempat Sampah m. Water Dispenser n. Sound System o. Petunjuk Arah p. Jam Dinding
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pembuatan Rekomendasi. 2) Memahami Peraturan Perundangan mengenai Pelayanan Prima. 3) Dapat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4-5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses , prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya. 2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3) Tidak diskriminatif 4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> a. setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi b. pengumpulan dan pengolahan data c. analisa data dan evaluasi d. tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA