



# WALIKOTA BANJARMASIN

PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 103 TAHUN 2015

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA KECAMATAN  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima di tingkat Kecamatan perlu disusun Standar Pelayanan pada Kecamatan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a diatas, perlu menetapkan dengan Peraturan Walikota;
- 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);

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

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 Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4826
7. 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);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
11. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 10);

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

12. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2011 Nomor 28, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 28) sebagaimana telah dirubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 25 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran daerah Kota Banjarmasin Tahun 2014 Nomor 25);

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KECAMATAN KOTA BANJARMASIN**

## 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.09u78
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.

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### 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;

## BAB III

### RUANG LINGKUP

#### 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 Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu
  - j. Pelayanan Legalisasi Permohonan Perizinan (IMB, HO, Izin Penumpukan, Izin Prinsip, Tower dan lainnya )
  - k. Pelayanan Legalisasi Proposal
  - l. Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Kematian
  - m. Pelayanan Rekomendasi Dispensasi Nikah
  - n. Pelayanan Rekomendasi PAUD
- (2) Pelayanan Administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Camat.
- (3) Dalam hal Camat tidak berada di tempat, Camat dapat mendelegasikan kewenangan penandatanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada pejabat yang membidangi.

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

## **BAB IV**

### **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 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 dan memperhatikan aspek kesesuaian dari segi layanan.

## **BAB V**

### **MAKLUMAT PELAYANAN**

#### **Pasal 7**

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Kecamatan wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

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

## **BAB VI**

### **PENANGANAN PENGADUAN**

#### **Pasal 8**

- (1) Kecamatan wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanannya, 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 pelayanannya.
- (4) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat materi:
  - a. nama dan alamat lengkap pengadu;
  - b. uraian pelayanannya yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanannya 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 VII**

### **KETENTUAN PERALIHAN**

#### **Pasal 9**

- (1) Jenis-jenis pelayanannya yang belum ditetapkan Standar Pelayanannya dalam Peraturan Walikota ini, tetap diselenggarakan oleh Kecamatan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.
- (2) Standar Pelayanannya untuk jenis-jenis pelayanannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas secara bertahap ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

**BAB VIII**

**KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 10

Peraturan Walikota ini berlaku pada tanggal 4 Januari 2016.  
Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin  
pada tanggal 29 Desember 2015

**Pj. WALIKOTA BANJARMASIN,**

**H. MUHAMMAD THAMRIN**

Diundangkan di Banjarmasin  
pada tanggal 30 Desember 2015

**Pjt. SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,**

**H. AGUS SURONO**

**BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2015 NOMOR**

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD

**LAMPIRAN**  
**PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN**  
**NOMOR 103 TAHUN 2015**  
**TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA KECAMATAN KOTA BANJARMASIN**

**1. PELAYANAN LEGALISASI SURAT KETERANGAN PINDAH**

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

No	Komponen	Persyaratan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Pengantar dari RT dan RW.</li> <li>2) Surat Keterangan Pindah dari Kelurahan.</li> <li>3) Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga Pemohon.</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemohon datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.</li> <li>2) Petugas Loker/JFU Seksi PIP menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi PIP.</li> <li>3) Kasi PIP memverifikasi berkas permohonan legalisasi surat keterangan pindah, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam.</li> <li>4) Sekretaris Kecamatan mempelajari surat keterangan pindah dan memaraf format legalisasi surat keterangan pindah dan meneruskan kepada Camat.</li> <li>5) Camat menandatangani format legalisasi surat keterangan pindah serta mengembalikan kepada Kasi PIP.</li> <li>6) Kasi PIP Memerintahkan kepada JFU seksi PIP untuk melakukan registrasi.</li> <li>7) Petugas Loker/JFU Seksi PIP meregistrasi (mencatat, memberikan nomor dan tanggal serta membubuhkan stempel) dan menyerahkan pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 /Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Surat Keterangan Pindah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Secara Lisan               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Langsung melalui Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan</li> <li>- Nomor telepon pengaduan di masing-masing kecamatan.</li> </ul> </li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<p>2) Secara Tertulis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat ditujukan kepada Camat dengan alamat di Kantor Kecamatan masing-masing</li> <li>- Kotak saran/pengaduan</li> <li>- Fax</li> <li>- Website</li> <li>- Email</li> </ul> <p>3) Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Camat dan disampaikan tembusan kepada Sekda dan Walikota.</p>
--	--	--

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>1) Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 jo. UU 24/2013 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
8	Sarana Dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1) Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu yang representatif dan di lengkapi AC serta berpendingin</li> <li>- Tempat Parkir</li> <li>- Nomor Antrian</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Toilet Umum</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Mesin Tik</li> <li>- ATK</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Telepon/Faksimili</li> <li>- Buku Administrasi Pencatatan</li> <li>- Lemari Arsip</li> <li>- Rak Arsip</li> </ul> <p>2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Pengaduan</li> <li>- Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner)</li> <li>- Sudut Baca</li> <li>- Ruang Bermain Anak</li> <li>- Akses Bagi Disabilitas</li> <li>- TV Langganan Berbayar</li> <li>- Koran / Bahan Bacaan</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Tersedia Genset</li> </ul>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- CCTV guna menjaga stabilitas keamanan</li> <li>- Tempat Sampah</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Sound System</li> <li>- Petunjuk Arah</li> <li>- Jam Dinding</li> <li>- Charger HP</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Loker/JFU Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan.</li> <li>2) Kasi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan.</li> <li>3) Sekretaris Kecamatan.</li> <li>4) Camat</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan di dukung oleh SDM yang berkompenten dibidang tugasnya.</li> <li>2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> <li>3) Tidak diskriminatif.</li> <li>4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
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"> <li>1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi.</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>- Analisa data dan evaluasi.</li> <li>- Tindak lanjut evaluasi.</li> </ul> </li> <li>2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
	<i>Sl</i>	<i>UAS</i>

**2. PELAYANAN LEGALISASI SURAT PERNYATAAN AHLI WARIS**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>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/almarhumah terakhir berdomisili atau sebagian besar ahli waris berdomisili.</li> <li>2) Surat kematian/akta kematian resmi yang diterbitkan instansi pemerintah dimana almarhum/almarhumah terakhir berdomisili sesuai dokumen kependudukan yang dimiliki.</li> <li>3) Foto Copy KTP Almarhum/Almarhumah, KTP seluruh ahli waris dan KTP saksi.</li> <li>4) Foto copy Kartu Keluarga (KK) yang memuat almarhum/almarhumah.</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemohon datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.</li> <li>2) Petugas Locket menerima dan m.eriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi PIP.</li> <li>3) Kasi PIP Memverifikasi berkas permohonan legalisasi pernyataan ahli waris, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam.</li> <li>4) Sekretaris Kecamatan mempelajari surat pernyataan ahli waris dan memaraf format legalisasi pernyataan ahli waris dan meneruskan kepada Camat.</li> <li>5) Camat menandatangani format legalisasi surat pernyataan ahli waris serta mengembalikan kepada Kasi PIP.</li> <li>6) Kasi PIP Memerintahkan kepada Petugas Locket/JFU Seksi PIP untuk registrasi.</li> <li>7) Petugas Locket/JFU Seksi PIP Meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan kepada Pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
	<i>JH</i>	<i>AS</i>

3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam.
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 /Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Pernyataan Ahli Waris
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Secara Lisan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Langsung melalui Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan</li> <li>- Nomor telepon pengaduan di masing-masing kecamatan</li> </ul> </li> <li>2) Secara Tertulis <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat ditujukan kepada Camat dengan alamat di Kantor Kecamatan masing-masing</li> <li>- Kotak saran/pengaduan</li> <li>- Fax</li> <li>- Website</li> <li>- Email</li> </ul> </li> <li>3) Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Camat dan disampaikan tembusan kepada Sekda dan Walikota</li> </ol>

**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"> <li>1) Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama</li> <li>2) Undang-Undang No 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang No 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu yang representatif dan di lengkapi AC serta berpendingin</li> <li>- Tempat Parkir</li> <li>- Nomor Antrian</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Toilet Umum</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Mesin Tik</li> <li>- ATK</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Telepon/Faksimili</li> <li>- Buku Administrasi Pencatatan</li> <li>- Lemari Arsip</li> <li>- Rak Arsip</li> </ul> </li> <li>2) Fasilitas Pendukung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Pengaduan</li> <li>- Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner)</li> <li>- Sudut Baca</li> <li>- Ruang Bermain Anak</li> </ul> </li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Akses Bagi Disabilitas</li> <li>- TV Langganan Berbayar</li> <li>- Koran / Bahan Bacaan</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Tersedia Genset</li> <li>- CCTV guna menjaga stabilitas keamanan</li> <li>- Tempat Sampah</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Sound System</li> <li>- Petunjuk Arah</li> <li>- Jam Dinding</li> <li>- Charger HP</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Loker/JFU Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan</li> <li>2) Kasi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan</li> <li>3) Sekretaris Kecamatan</li> <li>4) Camat</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
11	Jumlah Pelaksana	4 orang.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses, prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompten bidang tugasnya.</li> <li>2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>3) Tidak diskriminatif</li> <li>4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
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"> <li>1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut evaluasi</li> </ul> </li> <li>2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
	<i>SP</i>	<i>LAS</i>

### 3. PELAYANAN LEGALISASI SILSILAH WARIS

#### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyerahan Pelayanan (service delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>2) Surat kematian/akta kematian resmi yang diterbitkan instansi pemerintah dimana almarhum/almarhumah terakhir berdomisili sesuai dokumen kependudukan yang dimiliki;</li> <li>3) Foto Copy KTP Almarhum/Almarhumah, Fotocopy KTP seluruh ahli waris dan;</li> <li>4) Foto copy Kartu Keluarga (KK) yang memuat almarhum/almarhumah.</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemohon datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.</li> <li>2) Petugas Loker/JFU Seksi PIP menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi PIP.</li> <li>3) Kasi PIP Memverifikasi berkas permohonan legalisasi silsilah waris, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam.</li> <li>4) Sekretaris Kecamatan mempelajari naskah silsilah waris dan memaraf format legalisasi silsilah waris dan meneruskan kepada Camat.</li> <li>5) Camat menandatangani format legalisasi silsilah waris serta mengembalikan kepada Kasi PIP.</li> <li>6) Kasi PIP Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP untuk registrasi.</li> <li>7) JFU Seksi PIP/Petugas Loker meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan naskah silsilah waris yang telah terlegalisasi kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 /Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Silsilah Waris
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Secara Lisan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Langsung melalui Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan</li> <li>- Nomor telepon pengaduan di masing-masing kecamatan</li> </ul> </li> <li>2) Secara Tertulis <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat ditujukan kepada Camat dengan alamat di Kantor Kecamatan masing-masing</li> <li>- Kotak saran/pengaduan</li> <li>- Fax</li> <li>- Website</li> <li>- Email</li> </ul> </li> <li>3) Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Camat dan disampaikan tembusan kepada Sekda dan Walikota</li> </ol>

**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"> <li>1) Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama</li> <li>2) Undang - Undang No 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Nundang-Undang No 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu yang rerepresentatif dan di lengkapi AC serta berpengharum</li> <li>- Tempat Parkir</li> <li>- Nomor Antrian</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Toilet Umum</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Mesin Tik</li> <li>- ATK</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Telepon/Faksimili</li> <li>- Buku Administrasi Pencatatan</li> <li>- Lemari Arsip</li> <li>- Rak Arsip</li> </ul> </li> <li>2) Fasilitas Pendukung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Pengaduan</li> <li>- Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner)</li> <li>- Sudut Baca</li> </ul> </li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

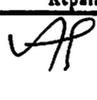
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Bermain Anak</li> <li>- Akses Bagi Disabilitas</li> <li>- TV Langganan Berbayar</li> <li>- Koran / Bahan Bacaan</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Tersedia Genset</li> <li>- CCTV guna menjaga stabilitas keamanan</li> <li>- Tempat Sampah</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Sound System</li> <li>- Petunjuk Arah</li> <li>- Jam Dinding</li> <li>- <i>Charger HP</i></li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Loket/JFU Seksi PIP</li> <li>2) Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan</li> <li>3) Sekretaris Kecamatan</li> <li>4) Camat</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses, prosedur, dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya.</li> <li>2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>3) Tidak diskriminatif</li> <li>4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
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"> <li>1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut evaluasi</li> </ul> </li> <li>2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
	<i>JP</i>	<i>LAS</i>

**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"> <li>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.</li> <li>2) Surat kematian/akta kematian resmi yang diterbitkan instansi pemerintah dimana almarhum/almarhumah terakhir berdomisili sesuai dokumen kependudukan yang dimiliki.</li> <li>3) Foto Copy KTP Almarhum/Almarhumah, Fotocopy KTP seluruh ahli waris dan,</li> <li>4) Foto copy Kartu Keluarga (KK) yang memuat almarhum/almarhumah.</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemohon datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.</li> <li>2) <i>Petugas Loker/JFU Seksi PIP menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi PIP.</i></li> <li>3) Kasi PIP Memverifikasi berkas permohonan legalisasi surat kuasa waris, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam.</li> <li>4) Sekretaris Kecamatan mempelajari surat kuasa waris dan memaraf format legalisasi surat kuasa waris dan meneruskan kepada Camat.</li> <li>5) Camat menandatangani format legalisasi surat kuasa waris serta mengembalikan kepada Kasi PIP.</li> <li>6) Kasi PIP Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP untuk registrasi.</li> <li>7) JFU Seksi PIP meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan surat kuasa waris yang telah dilegalisasi kepada Pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 /Tidak dikenakan biaya

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

5	Produk Pelayanan	Legalisasi Surat Kuasa Waris
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Secara Lisan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Langsung melalui Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan</li> <li>- Nomor telepon pengaduan di masing-masing kecamatan</li> </ul> </li> <li>2) Secara Tertulis <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat ditujukan kepada Camat dengan alamat di Kantor Kecamatan masing-masing</li> <li>- Kotak saran/pengaduan</li> <li>- Fax</li> <li>- Website</li> <li>- Email</li> </ul> </li> <li>3) Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Camat dan disampaikan tembusan kepada Sekda dan Walikota.</li> </ol>

**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"> <li>1) Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama</li> <li>2) Undang - Undang No 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Nundang-Undang No 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama</li> </ol>
8	Sarana Dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC serta berpengharum</li> <li>- Tempat Parkir</li> <li>- Nomor Antrian</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Toilet Umum</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Mesin Tik</li> <li>- ATK</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Telepon/Faksimili</li> <li>- Buku Administrasi Pencatatan</li> <li>- Lemari Arsip</li> <li>- Rak Arsip</li> </ul> </li> <li>2) Fasilitas Pendukung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Pengaduan</li> <li>- Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner)</li> <li>- Sudut Baca</li> <li>- Ruang Bermain Anak</li> <li>- Akses Bagi Disabilitas</li> <li>- TV Langganan Berbayar</li> <li>- Koran / Bahan Bacaan</li> <li>- Jaringan Internet</li> </ul> </li> </ol>

Kasubag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
	<i>JH</i>	<i>UAS</i>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia Genset</li> <li>- CCTV guna menjaga stabilitas keamanan</li> <li>- Tempat Sampah</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Sound System</li> <li>- Petunjuk Arah</li> <li>- Jam Dinding</li> <li>- Charger HP</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Loker/JFU Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan.</li> <li>2) Kasi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan</li> <li>3) Sekretaris Kecamatan</li> <li>4) Camat</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang .
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompten bidang tugasnya.</li> <li>2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>3) Tidak diskriminatif</li> <li>4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan</li> </ol>
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"> <li>1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut evaluasi</li> </ul> </li> <li>2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Secara Lisan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Langsung melalui Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan</li> <li>- Nomor telepon pengaduan di masing-masing kecamatan</li> </ul> 2) Secara Tertulis <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat ditujukan kepada Camat dengan alamat di Kantor Kecamatan masing-masing</li> <li>- Kotak saran/pengaduan</li> <li>- Fax</li> <li>- Website</li> <li>- Email</li> </ul> 3) Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Camat dan disampaikan tembusan kepada Sekda dan Walikota.
---	---	--

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1) Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama 2) Undang - Undang No 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Nundang-Undang No 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama
8	Sarana Dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1) Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC serta berpengharum</li> <li>- Tempat Parkir</li> <li>- <i>Nomor Antrian</i></li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Toilet Umum</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Mesin Tik</li> <li>- ATK</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Telepon/Faksimili</li> <li>- Buku Administrasi Pencatatan</li> <li>- Lemari Arsip</li> <li>- Rak Arsip</li> </ul> 2) Fasilitas Pendukung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Pengaduan</li> <li>- Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner)</li> <li>- Sudut Baca</li> <li>- Ruang Bermain Anak</li> <li>- Akses Bagi Disabilitas</li> <li>- TV Langganan Berbayar</li> <li>- Koran / Bahan Bacaan</li> <li>- Jaringan Internet</li> </ul>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia Genset</li> <li>- CCTV guna menjaga stabilitas keamanan</li> <li>- Tempat Sampah</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Sound System</li> <li>- Petunjuk Arah</li> <li>- Jam Dinding</li> <li>- Charger HP</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Loker/JFU Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan.</li> <li>2) Kasi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan</li> <li>3) Sekretaris Kecamatan.</li> <li>4) Camat</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses, prosedur, dan di dukung oleh SDM yang berkompten bidang tugasnya.</li> <li>2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> <li>3) Tidak diskriminatif.</li> <li>4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
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"> <li>1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi.</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>- Analisa data dan evaluasi.</li> <li>- Tindak lanjut evaluasi.</li> </ul> </li> <li>2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

**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"> <li>1) Asli surat pengantar nikah yang ditandatangani Lurah.</li> <li>2) Foto Copy KTP mempelai</li> <li>3) Pas Photo 3x4 (berwarna) 2 lembar</li> <li>4) Akta Perceraian (bagi janda/duda cerai hidup)</li> <li>5) Surat Kematian / Akta kematian (bagi janda/duda cerai mati).</li> <li>6) Surat Rekomendasi Nikah dri KUA domisili kalau tempat tinggalnya sesuai KTP tidak berada di wilayah kerja KUA yang akan dipakai untuk menikah.</li> <li>7) Surat keterangan wali.</li> <li>8) Surat keterangan kesehatan CPW (Calon Pengantin Wanita) apabila ada.</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemohon datang ke Kantor kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratan.</li> <li>2) Petugas Loker/JFU Seksi PIP menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi PIP.</li> <li>3) Kasi PIP Memverifikasi berkas permohonan legalisasi surat pengantar nikah, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam.</li> <li>4) Sekretaris Kecamatan mempelajari surat pengantar nikah dan memaraf format legalisasi surat pengantar nikah dan meneruskan kepada Camat.</li> <li>5) Camat menandatangani format legalisasi surat pengantar nikah serta mengembalikan kepada Kasi PIP.</li> <li>6) Kasi PIP Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP untuk registrasi.</li> <li>7) Petugas Loker/JFU Seksi PIP meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) membubuhkan stempel dan menyerahkan surat pengantar nikah yang telah dilegalisasi kepada Pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

5	Produk Pelayanan	Legalisasi Surat Pengantar Nikah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Secara Lisan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Langsung melalui Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan</li> <li>- Nomor telepon pengaduan di masing-masing kecamatan</li> </ul> </li> <li>2) Secara Tertulis <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat ditujukan kepada Camat dengan alamat di Kantor Kecamatan masing-masing</li> <li>- Kotak saran/pengaduan</li> <li>- Fax</li> <li>- Website</li> <li>- Email</li> </ul> </li> <li>3) Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Camat dan disampaikan tembusan kepada Sekda dan Walikota</li> </ol>

**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"> <li>1) Undang - Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.</li> <li>2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.</li> <li>3) Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.</li> </ol>
8	Sarana Dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC serta berpengharum</li> <li>- Tempat Parkir</li> <li>- Nomor Antrian</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Toilet Umum</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Mesin Tik</li> <li>- ATK</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Telepon/Faksimili</li> <li>- Buku Administrasi Pencatatan</li> <li>- Lemari Arsip</li> <li>- Rak Arsip</li> </ul> </li> <li>2) Fasilitas Pendukung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Pengaduan</li> <li>- Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner)</li> <li>- Sudut Baca</li> <li>- Ruang Bermain Anak</li> <li>- Akses Bagi Disabilitas</li> </ul> </li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- TV Langganan Berbayar</li> <li>- Koran / Bahan Bacaan</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Tersedia Genset</li> <li>- CCTV guna menjaga stabilitas keamanan</li> <li>- Tempat Sampah</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Sound System</li> <li>- Petunjuk Arah</li> <li>- Jam Dinding</li> <li>- Charger HP</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Loker/JFU Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan</li> <li>2) Kasi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan</li> <li>3) Sekretaris Kecamatan</li> <li>4) Camat</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang .
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses, prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya.</li> <li>2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> <li>3) Tidak diskriminatif.</li> <li>4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
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"> <li>1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut evaluasi</li> </ul> </li> <li>2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

**7. PELAYANAN LEGALISASI SUSUNAN KELUARGA**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	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.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1) Pemohon datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. 2) Petugas Loker/JFU Seksi PIP menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi PIP. 3) Kasi PIP Memverifikasi berkas legalisasi susunan keluarga, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam. 4) Sekretaris Kecamatan mempelajari naskah susunan keluarga dan memaraf format legalisasi susunan keluarga dan meneruskan kepada Camat. 5) Camat menandatangani format legalisasi susunan keluarga serta mengembalikan kepada Kasi PIP. 6) Kasi PIP Memerintahkan kepada Petugas Loker/JFU Seksi PIP untuk registrasi. 7) Petugas Loker/JFU Seksi PIP meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan naskah susunan keluarga yang telah dilegalisasi dan menyerahkan kepada Pemohon dengan bukti tanda terima serta mengarsipkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Susunan Keluarga
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Secara Lisan -Langsung melalui Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan -Nomor telepon pengaduan di masing-masing kecamatan

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<p>2) Secara Tertulis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat ditujukan kepada Camat dengan alamat di Kantor Kecamatan masing-masing</li> <li>- Kotak saran/pengaduan</li> <li>- Fax</li> <li>- Website</li> <li>- Email</li> </ul> <p>3) Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Camat dan disampaikan tembusan kepada Sekda dan Walikota</p>
--	--	---

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>1) Undang - Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiunan Pegawai dan Pensiunan Janda/Duda Pegawai.</p> <p>2) Peraturan Pemerintah No 8 Tahun 1989 tentang Pemberhentian dan Pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil serta Pemberian Pensiun Janda/Dudanya</p>
8	Sarana Dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1) Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC serta berpengharum</li> <li>- Tempat Parkir</li> <li>- Nomor Antrian</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Toilet Umum</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Mesin Tik</li> <li>- ATK</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Telepon/Faksimili</li> <li>- Buku Administrasi Pencatatan</li> <li>- Lemari Arsip</li> <li>- Rak Arsip</li> </ul> <p>2) Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Pengaduan</li> <li>- Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner)</li> <li>- Sudut Baca</li> <li>- Ruang Bermain Anak</li> <li>- Akses Bagi Disabilitas</li> <li>- TV Langganan Berbayar</li> <li>- Koran / Bahan Bacaan</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Tersedia Genset</li> </ul>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- CCTV guna menjaga stabilitas keamanan</li> <li>- Tempat Sampah</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Sound System</li> <li>- Petunjuk Arah</li> <li>- Jam Dinding</li> <li>- Charger HP</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Loker/JFU Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan.</li> <li>2) Kasi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan.</li> <li>3) Sekretaris Kecamatan.</li> <li>4) Camat</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya.</li> <li>2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> <li>3) Tidak diskriminatif.</li> <li>4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
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"> <li>1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut evaluasi</li> </ul> </li> <li>2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

Kasubag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

**8. PELAYANAN LEGALISASI SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU**

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Asli surat keterangan tidak mampu yang ditandatangani Lurah</li> <li>2) Foto copy KTP Pemohon</li> <li>3) Foto copy Kartu Keluarga</li> <li>4) Surat pernyataan tidak mampu</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemohon datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya</li> <li>2) Petugas Loker/JFU Seksi PIP menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi PIP</li> <li>3) Kasi PIP Memverifikasi berkas permohonan legalisasi surat keterangan tidak mampu, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam</li> <li>4) Sekretaris Kecamatan mempelajari naskah surat keterangan tidak mampu dan memaraf format legalisasi surat keterangan tidak mampu dan meneruskan kepada Camat.</li> <li>5) Camat menandatangani format legalisasi surat keterangan tidak mampu serta mengembalikan kepada Kasi PIP</li> <li>6) Kasi PIP Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP untuk registrasi.</li> <li>7) JFU Seksi PIP meregistrasi (<i>Mencatat, memberikan nomor dan tanggal</i>) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan kepada petugas loket.</li> <li>8) Petugas loket menyerahkan surat keterangan tidak mampu yang telah dilegalisasi kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Secara Lisan                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Langsung melalui Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan</li> <li>- Nomor telepon pengaduan di masing-masing kecamatan</li> </ul> </li> <li>2) Secara Tertulis                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat ditujukan kepada Camat dengan alamat di Kantor Kecamatan masing-masing</li> </ul> </li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
	<i>IL</i>	<i>UAS</i>

**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"> <li>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.</li> <li>2) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon dan Penerima Hibah</li> <li>3) Fotocopy KTP Anggota Keluarga Pemohon (Apabila ada)</li> <li>4) Foto copy Kartu Keluarga (KK) Pemohon.</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemohon datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratan.</li> <li>2) Petugas Loker/JFU Seksi PIP menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi PIP.</li> <li>3) Kasi PIP Memverifikasi berkas permohonan legalisasi surat pernyataan hibah, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam.</li> <li>4) Sekretaris Kecamatan mempelajari legalisasi surat pernyataan hibah dan memaraf format legalisasi surat pernyataan hibah dan meneruskan kepada Camat.</li> <li>5) Camat menandatangani format legalisasi surat pernyataan hibah serta mengembalikan kepada Kasi PIP.</li> <li>6) Kasi PIP Memerintahkan kepada Petugas Loker/JFU Seksi PIP untuk registrasi.</li> <li>7) Petugas Loker/JFU Seksi PIP meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) membubuhkan stempel dan menyerahkan surat pernyataan hibah yang telah dilegalisasi kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 /Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Surat Pernyataan Hibah

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran/pengaduan</li> <li>- Fax</li> <li>- Website</li> <li>- Email</li> </ul> <p>3) Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Camat dan disampaikan tembusan kepada Sekda dan Walikota</p>
--	--	---

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 16 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Masyarakat Kota Banjarmasin
8	Sarana Dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1) Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu yang representatif dan di lengkapi AC serta berpengharum</li> <li>- Tempat Parkir</li> <li>- Nomor Antrian</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Toilet Umum</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Mesin Tik</li> <li>- ATK</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Telepon/Faksimili</li> <li>- Buku Administrasi Pencatatan</li> <li>- Lemari Arsip</li> <li>- Rak Arsip</li> </ul> <p>2) Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Pengaduan</li> <li>- Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner)</li> <li>- Sudut Baca</li> <li>- Ruang Bermain Anak</li> <li>- Akses Bagi Disabilitas</li> <li>- TV Langganan Berbayar</li> <li>- Koran / Bahan Bacaan</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Tersedia Genset</li> <li>- CCTV guna menjaga stabilitas keamanan</li> <li>- Tempat Sampah</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Sound System</li> <li>- Petunjuk Arah</li> <li>- Jam Dinding</li> <li>- Charger HP</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	1) Petugas Loker/JFU Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan/

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		2) Kasi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan 3) Sekretaris Kecamatan/ 4) Camat
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang /
11	Jumlah Pelaksana	4 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 : - Setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi - Pengumpulan dan pengolahan data  - Analisa data dan evaluasi - Tindak lanjut evaluasi 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

**9. PELAYANAN REKOMENDASI SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU****a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1) Asli surat keterangan tidak mampu yang ditandatangani Lurah 2) Foto copy KTP Pemohon 3) Foto copy Kartu Keluarga 4) Surat pernyataan tidak mampu dari yang bersangkutan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1) Pemohon datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. 2) Petugas Locket menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi PIP. 3) Kasi PIP Memverifikasi berkas permohonan, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika sudah lengkap memerintahkan JFU Seksi PIP untuk menyiapkan surat <i>keterangan tidak mampu</i> . 4) JFU Seksi PIP melaksanakan perintah Kasi PIP membuat surat keterangan tidak mampu dan meneruskan Kepada Kasi PIP. 5) Kasi PIP memeriksa dan mengoreksi, 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 surat keterangan tidak mampu, membubuhkan paraf dan meneruskan kepada Camat. 7) Camat menandatangani surat keterangan tidak mampu serta mengembalikan kepada Kasi PIP. 8) Kasi PIP Memerintahkan kepada JFU seksi PIP untuk registrasi. 9) JFU seksi PIP meregistrasi (mencatat, memberi nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan berkas kepada Petugas Locket. 10) Petugas locket menyerahkan surat keterangan tidak mampu kepada Pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1) Secara Lisan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Langsung melalui Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan</li> <li>- Nomor telepon pengaduan di masing-masing kecamatan</li> </ul> <p>2) Secara Tertulis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat ditujukan kepada Camat dengan alamat di Kantor Kecamatan masing-masing</li> <li>- Kotak saran/pengaduan</li> <li>- Fax</li> <li>- Website</li> <li>- Email</li> </ul> <p>3) Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Camat dan disampaikan tembusan kepada Sekda dan Walikota</p>

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 16 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Masyarakat Kota Banjarmasin
8	Sarana Dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1) Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu yang representatif dan di lengkapi AC serta berpendingin</li> <li>- Tempat Parkir</li> <li>- Nomor Antrian</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Toilet Umum</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Mesin Tik</li> <li>- ATK</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Telepon/Faksimili</li> <li>- Buku Administrasi Pencatatan</li> <li>- Lemari Arsip</li> <li>- Rak Arsip</li> </ul> <p>2) Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Pengaduan</li> <li>- Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner)</li> <li>- Sudut Baca</li> <li>- Ruang Bermain Anak</li> <li>- Akses Bagi Disabilitas</li> <li>- TV Langganan Berbayar</li> <li>- Koran / Bahan Bacaan</li> </ul>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Tersedia Genset</li> <li>- CCTV guna menjaga stabilitas keamanan</li> <li>- Tempat Sampah</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Sound System</li> <li>- Petunjuk Arah</li> <li>- Jam Dinding</li> <li>- Charger HP</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Loket/JFU Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan.</li> <li>2) Kasi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan</li> <li>3) Sekretaris Kecamatan.</li> <li>4) Camat</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya.</li> <li>2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>3) Tidak diskriminatif</li> <li>4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan</li> </ol>
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"> <li>1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut evaluasi</li> </ul> </li> <li>2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
	<i>IP</i>	<i>LAS</i>

**10. PELAYANAN LEGALISASI PERMOHONAN PERIZINAN IMB, HO, IZIN PENUMPUKAN, IZIN PRINSIP DAN TOWER**

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

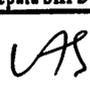
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat permohonan / isian formulir baik IMB, HO, Izin Penumpukan, Izin Prinsip dan Tower</li> <li>2) Foto Copy KTP pemohon, dan KTP saksi - saksi batas.</li> <li>3) Foto Copy bukti kepemilikan tanah dan surat kuasa jika pemohon bukan pemilik tanah.</li> <li>4) Surat pernyataan tanah tidak bermasalah bermaterai Rp. 6000,-</li> <li>5) Foto Copy lunas PBB tahun berjalan.</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemohon datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.</li> <li>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 PIP.</li> <li>3) Kasi PIP Memverifikasi berkas permohonan legalisasi legalisasi permohonan perizinan IMB, HO, izin penumpukan, izin prinsip dan tower, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam.</li> <li>4) Sekretaris Kecamatan mempelajari dan memaraf format legalisasi permohonan perizinan IMB, HO, izin penumpukan, izin prinsip dan tower dan meneruskan kepada Camat.</li> <li>5) Camat menandatangani format legalisasi legalisasi permohonan perizinan IMB, HO, izin penumpukan, izin prinsip dan tower serta mengembalikan kepada Kasi PIP.</li> <li>6) Kasi PIP Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP untuk registrasi.</li> <li>7) JFU Seksi PIP meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal)serta membubuhkan stempel dan menyerahkan kepada petugas loket.</li> <li>8) Petugas loket menyerahkan permohonan legalisasi permohonan perizinan IMB, HO, izin penumpukan, izin prinsip dan tower yang telah</li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		dilegalisasi 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 Perizinan IMB, HO, Izin Penumpukan, Izin Prinsip Dan Tower
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Secara Lisan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Langsung melalui Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan</li> <li>- Nomor telepon pengaduan di masing-masing kecamatan</li> </ul> </li> <li>2) Secara Tertulis <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat ditujukan kepada Camat dengan alamat di Kantor Kecamatan masing-masing</li> <li>- Kotak saran/pengaduan</li> <li>- Fax</li> <li>- Website</li> <li>- Email</li> </ul> </li> <li>3) Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Camat dan disampaikan tembusan kepada Sekda dan Walikota</li> </ol>

**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"> <li>1) Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup</li> <li>2) Undang – Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>3) 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 2 tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah</li> <li>4) Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan</li> <li>5) Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 10 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Izin Gangguan di Kota Banjarmasin</li> <li>6) Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 15 Tahun 2012 tentang Izin Mendirikan Bangunan</li> <li>7) Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 24 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan (HO)</li> </ol>
8	Sarana Dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu yang representatif dan di lengkapi AC serta berpendingin</li> <li>- Tempat Parkir</li> <li>- Nomor Antrian</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> </ul> </li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toilet Umum</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Mesin Tik</li> <li>- ATK</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Telepon/Faksimili</li> <li>- Buku Administrasi Pencatatan</li> <li>- Lemari Arsip</li> <li>- Rak Arsip</li> </ul> <p>2) Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Pengaduan</li> <li>- Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner)</li> <li>- Sudut Baca</li> <li>- Ruang Bermain Anak</li> <li>- Akses Bagi Disabilitas</li> <li>- TV Langganan Berbayar</li> <li>- Koran / Bahan Bacaan</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Tersedia Genset</li> <li>- CCTV guna menjaga stabilitas keamanan</li> <li>- Tempat Sampah</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Sound System</li> <li>- Petunjuk Arah</li> <li>- Jam Dinding</li> <li>- Charger HP</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1) Petugas Loker/JFU Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan</p> <p>2) Kasi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan</p> <p>3) Sekretaris Kecamatan</p> <p>4) Camat</p>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<p>1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses ,prosedur,dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya.</p> <p>2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</p> <p>3) Tidak diskriminatif.</p> <p>4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk pelayanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi</li> </ul>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut evaluasi</li> </ul> <p>2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>
--	--	---

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
	<i>JP</i>	<i>AS</i>

## 11. PELAYANAN LEGALISASI PROPOSAL

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Satu berkas Proposal dari pemohon yang memuat didalamnya : 1) Surat yang menyatakan bahwa pemohon yang bersangkutan adalah pengurus dari Institusi/ yayasan/ perusahaan atau badan hukum lainnya. 2) Asli Surat Permohonan/Proposal yang sudah ditandatangani oleh pemohon dan bercap stempel, bertanda tangan dan berstempel RT serta Lurah. 3) Fotocopy KTP Pemohon Proposal
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1) Pemohon datang ke kantor Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya . 2) Petugas Locket menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi PIP. 3) Kasi PIP Memverifikasi berkas permohonan legalisasi proposal, jika tidak lengkap dikembalikan kepada Kasi PIP dan jika sudah lengkap diparaf untuk diserahkan kepada Sekcam. 4) Sekretaris Kecamatan mempelajari naskah proposal dan memaraf format legalisasi proposal dan meneruskan kepada Camat. 5) Camat menandatangani format legalisasi surat proporsal serta mengembalikan kepada Kasi PIP. 6) Kasi PIP Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP untuk penomoran. 7) JFU Seksi PIP Mencatat, memberikan nomor dan tanggal membubuhkan stempel dan menyerahkan kepada petugas loket. 8) Petugas loket menyerahkan proposal yang telah dilegalisasi kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Proposal
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Secara Lisan - Langsung melalui Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan - Nomor telepon pengaduan di masing-masing kecamatan 2) Secara Tertulis - Surat ditujukan kepada Camat

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<p>dengan alamat di Kantor Kecamatan masing-masing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran/pengaduan</li> <li>- Fax</li> <li>- Website</li> <li>- Email</li> </ul> <p>3) Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Camat dan disampaikan tembusan kepada Sekda dan Walikota</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"> <li>1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan.</li> <li>2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan.</li> </ol>
8	Sarana Dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC serta berpendingin</li> <li>- Tempat Parkir</li> <li>- Nomor Antrian</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Toilet Umum</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Mesin Tik</li> <li>- ATK</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Telepon/Faksimili</li> <li>- Buku Administrasi Pencatatan</li> <li>- Lemari Arsip</li> <li>- Rak Arsip</li> </ul> </li> <li>2) Fasilitas Pendukung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Pengaduan</li> <li>- Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner)</li> <li>- Sudut Baca</li> <li>- Ruang Bermain Anak</li> <li>- Akses Bagi Disabilitas</li> <li>- TV Langganan Berbayar</li> <li>- Koran / Bahan Bacaan</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Tersedia Genset</li> <li>- CCTV guna menjaga stabilitas keamanan</li> <li>- Tempat Sampah</li> <li>- Water Dispenser</li> </ul> </li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sound System</li> <li>- Petunjuk Arah</li> <li>- Jam Dinding</li> <li>- Charger HP</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Loker/JFU Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan</li> <li>2) Kasi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan</li> <li>3) Sekretaris Kecamatan</li> <li>4) Camat</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya.</li> <li>2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>3) Tidak diskriminatif.</li> <li>4) Pemohon dapat perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
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"> <li>1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut evaluasi</li> </ul> </li> <li>2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
	JP	AS

## 12. PELAYANAN LEGALISASI SURAT KETERANGAN KEMATIAN

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1) Fotocopy KTP/Kartu Keluarga Pelapor 2) Fotocopy Kartu Keluarga yang memuat identitas almarhum/almarhumah 3) Asli surat keterangan kematian yang ditandatangani Lurah
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	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 PIP. 3) Kasi PIP 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 serta mengembalikan kepada Kasi PIP. 6) Kasi PIP Memerintahkan kepada JFU Seksi PIP untuk registrasi. 7) JFU Seksi PIP meregistrasi (Mencatat, memberikan nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan kepada petugas loket. 8) Petugas loket menyerahkan surat keterangan kematian yang telah dilegalisasi kepada Pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Legalisasi Surat Keterangan Kematian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Secara Lisan - Langsung melalui Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan - Nomor telepon pengaduan di masing-masing kecamatan 2) Secara Tertulis - Surat ditujukan kepada Camat

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<p>dengan alamat di Kantor Kecamatan masing-masing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran/pengaduan</li> <li>- Fax</li> <li>- Website</li> <li>- Email</li> </ul> <p>3) Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Camat dan disampaikan tembusan kepada Sekda dan Walikota</p>
--	--	--

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>1) Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 jo. UU 24/2013 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
8	Sarana Dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1) Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu yang representatif dan di lengkapi AC serta berpengharum</li> <li>- Tempat Parkir</li> <li>- Nomor Antrian</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Toilet Umum</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Mesin Tik</li> <li>- ATK</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Telepon/Faksimili</li> <li>- Buku Administrasi Pencatatan</li> <li>- Lemari Arsip</li> <li>- Rak Arsip</li> </ul> <p>2) Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Pengaduan</li> <li>- Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner)</li> <li>- Sudut Baca</li> <li>- Ruang Bermain Anak</li> <li>- Akses Bagi Disabilitas</li> <li>- TV Langganan Berbayar</li> <li>- Koran / Bahan Bacaan</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Tersedia Genset</li> <li>- CCTV guna menjaga stabilitas keamanan</li> </ul>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat Sampah</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Sound System</li> <li>- Petunjuk Arah</li> <li>- Jam Dinding</li> <li>- Charger HP</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Loker/JFU Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan</li> <li>2) Kasi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan</li> <li>3) Sekretaris Kecamatan</li> <li>4) Camat</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya.</li> <li>2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>3) Tidak diskriminatif</li> <li>4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
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"> <li>1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut evaluasi</li> </ul> </li> <li>2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

Kasubbag, Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

### 13. PELAYANAN REKOMENDASI DISPENSASI NIKAH

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1) Surat Pengantar nikah dari Kelurahan 2) Fotocopy KTP/Kartu Keluarga pemohon
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1) Pemohon datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya . 2) Petugas Loker/JFU Seksi PIP menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi PIP. 3) Kasi PIP 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 PIP menyiapkan rekomedasi dispensasi nikah dan meneruskan Kepada Kepala Seksi PIP. 5) Kasi PIP 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 serta mengembalikan kepada Kasi PIP. 8) Kasi PIP Memerintahkan kepada JFU seksi PIP untuk registrasi. 9) JFU seksi PIP meregistrasi (mencatat, memberi nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan kepada Petugas Loker. 10) Petugas loket menyerahkan rekomendasi dispensasi nikah kepada pemohon dengan bukti tanda terima dan mengarsipkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Dispensasi Nikah

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Secara Lisan - Langsung melalui Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan - Nomor telepon pengaduan di masing-masing kecamatan 2) Secara Tertulis - Surat ditujukan kepada Camat dengan alamat di Kantor Kecamatan masing-masing - Kotak saran/pengaduan - Fax - Website - Email 3) Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Camat dan disampaikan tembusan kepada Sekda dan Walikota
---	---	---

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
8	Sarana Dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1) Sarana dan Prasarana - Ruang Tunggu yang refresentatif dan di lengkapi AC serta berpengharum - Tempat Parkir - Nomor Antrian - Kotak Saran / Pengaduan - Toilet Umum - Komputer dan Printer - Mesin Tik - ATK - Meja - Kursi - Telepon/Faksimili - Buku Administrasi Pencatatan - Lemari Arsip - Rak Arsip  2) Fasilitas Pendukung - Ruang Laktasi - Ruang Pengaduan - Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner) - Sudut Baca - Ruang Bermain Anak - Akses Bagi Disabilitas - TV Langganan Berbayar - Koran / Bahan Bacaan - Jaringan Internet - Tersedia Genset - CCTV guna menjaga stabilitas

Kasubbag. Perundangan	Kebag. Hukum	Kepala SKPD
	R	IAS

		keamanan - Tempat Sampah - Water Dispenser - Sound System - Petunjuk Arah - Jam Dinding - Charger HP
9	Kompetensi Pelaksana	1) Petugas Loker/JFU Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan 2) Kasi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan 3) Sekretaris Kecamatan 4) Camat
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	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	1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : - Setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindak lanjut evaluasi  2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

Kasubbag. Perundangan	Kobag. Hukum	Kepala SKPD
		

#### 14. PELAYANAN REKOMENDASI PAUD

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1) Proposal dari pemohon 2) Surat Keterangan dari Kelurahan 3) Fotocopy KTP Pemohon
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1) Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. 2) Petugas Loker/JFU Seksi PIP menerima dan memeriksa kelengkapan berkas, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon dan jika lengkap dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kasi PIP. 3) Kasi PIP 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 PIP menyiapkan Rekomendasi PAUD dan meneruskan Kepada Kepala Seksi PIP. 5) Kasi PIP 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 PIP. 8) Kasi PIP Memerintahkan kepada JFU seksi PIP untuk registrasi. 9) JFU seksi PIP meregistrasi (mencatat, memberi nomor dan tanggal) serta membubuhkan stempel dan menyerahkan Rekomendasi PAUD kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam
4	Biaya/Tarif	Rp. 0 / Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi PAUD
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Secara Lisan - Langsung melalui Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan - Nomor telepon pengaduan di masing-masing kecamatan

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<p>2) Secara Tertulis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat ditujukan kepada Camat dengan alamat di Kantor Kecamatan masing-masing</li> <li>- Kotak saran/pengaduan</li> <li>- Fax</li> <li>- Website</li> <li>- Email</li> </ul> <p>3) Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Camat dan disampaikan tembusan kepada Sekda dan Walikota</p>
--	--	---

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 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, dan/atau Fasilitas	<p>1) Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Tunggu yang representatif dan di lengkapi AC serta berpengharum</li> <li>- Tempat Parkir</li> <li>- Nomor Antrian</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Toilet Umum</li> <li>- Komputer dan Printer</li> <li>- Mesin Tik</li> <li>- ATK</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Telepon/Faksimili</li> <li>- Buku Administrasi Pencatatan</li> <li>- Lemari Arsip</li> <li>- Rak Arsip</li> </ul> <p>2) Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Laktasi</li> <li>- Ruang Pengaduan</li> <li>- Media Informasi (Running Teks/Leaflet / Brosur / Banner)</li> <li>- Sudut Baca</li> <li>- Ruang Bermain Anak</li> <li>- Akses Bagi Disabilitas</li> <li>- TV Langganan Berbayar</li> <li>- Koran / Bahan Bacaan</li> <li>- Jaringan Internet</li> <li>- Tersedia Genset</li> </ul>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- CCTV guna menjaga stabilitas keamanan</li> <li>- Tempat Sampah</li> <li>- Water Dispenser</li> <li>- Sound System</li> <li>- Petunjuk Arah</li> <li>- Jam Dinding</li> <li>- Charger HP</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Loker/JFU Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan</li> <li>2) Kasi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan</li> <li>3) Sekretaris Kecamatan</li> <li>4) Camat</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan di dukung oleh SDM yang berkompeten bidang tugasnya.</li> <li>2) Adanya jaminan bebas dari praktek KKN</li> <li>3) Tidak diskriminatif</li> <li>4) Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan</li> </ol>
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"> <li>1) Melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap pemohon yang mengambil nomor antrian akan di berikan formulir SKM untuk diisi</li> <li>- Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>- Analisa data dan evaluasi</li> <li>- Tindak lanjut evaluasi</li> </ul> </li> <li>2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

Pj. WALIKOTA BANJARMASIN,

UAS H. MUHAMMAD THAMRIN

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		UAS