



**PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA
KECAMATAN PURWAREJA KLAMPOK**

Jl. Raya Klampok No. 42 Telp. (0286) 479002 Klampok 53474

<http://banjarnegarakab.go.id> E-mail: kec_purwarejaklampok@banjarnegarakab.go.id

**KEPUTUSAN CAMAT PURWAREJA KLAMPOK
KABUPATEN BANJARNEGARA
NOMOR : 000.9.3.2 /026 TAHUN 2023**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
PADA KECAMATAN PURWAREJA KLAMPOK KABUPATEN BANJARNEGARA**

CAMAT PURWAREJA KLAMPOK ,

Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, serta meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pada Kecamatan Purwareja Klampok;

b. bahwa penyusunan rancangan standar pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar pelayanan sebagaimana diatur dalam undang – undang Nomor 25 tahun 2009, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan nya guna fokus pada spesifikasi jenis pelayanan untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan;

c. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a , maka perlu di tetapkan standar pelayanan pada Kecamatan Purwareja Klampok dengan Keputusan Camat .

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang bersih dari Kolusi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 3851);

2. Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4844);

3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 40);

5. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang percepatan pemberantasan korupsi (diktum 4);

6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No PER/21/M.PAN/II/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Oprasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No 52 Tahun 2011 tentang Standar Oprasional Prosedur di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota ;
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2012 tentang Road Map Reformasi birokrasi 2010-2015;
9. Keputusan Menteri dalam Negeri No.138 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 33 Tahun 2000 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan (Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2000 Nomor 50 Seri D Nomor 30),sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjarnegara Nomor 14 tahun 2002 tentang Perubahan Pertama Peraturan Daerah Nomor 33 Tahun 2000 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan (Lembaran Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2002 nomor 14 Seri D Nomor 11);
11. Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 84 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

KESATU : Menyusun Standar Pelayanan Kecamatan Purwareja Klampok Kabupaten Banjarnegara sebagaimana tersebut dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Keputusan ini.

KEDUA : Komponen Standar Pelayanan pada Kecamatan Purwareja Klampok sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliput :

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya / tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana prasarana / fasilitas
- h. Jumlah Pelaksana
- i. Kompetensi Pelaksana
- j. Pengawasan Internal
- k. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan
- l. Jaminan Pelayanan
- m. Jaminan Keamanan dan kesalamatan Pelayanan
- n. Evaluasi Kinerja Pelayanan

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara / Pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawasan, dan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Banjarnegara.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Purwareja Klampok
Pada tanggal 20 Juli 2023



LAMPIRAN KEPUTUSAN CAMAT PURWAREJA KLAMPOK
NOMOR : 000.9.3.2./026 TAHUN 2023
TANGGAL : 20 JULI 2023
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PADA KECA-
MATAN PURWAREJA KLAMPOK KA -
BUPATEN BANJARNEGARA.

**DAFTAR JENIS PELAYANAN
PADA KECAMATAN PURWAREJA KLAMPOK KABUPATEN BANJARNEGARA**

1. Standar Pelayanan Fasilitasi Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
2. Standar Pelayanan E- KTP
3. Standar Pelayanan Keterangan pindah dan datang
4. Standar Pelayanan Keterangan Ahli Waris
5. Standar Pelayanan Legalisasi surat-surat
6. Standar Pelayanan Surat Pengantar / Rekomendasi
7. Standar Pelayanan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)

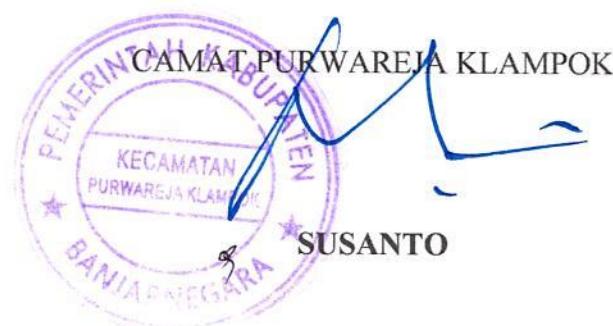


STANDAR PELAYANAN KECAMATAN PURWAREJA KLAMPOK
KABUPATEN BANJARNEGARA

1. STANDAR PELAYANAN FASILITASI PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah di rubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>c. Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007, tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>d. PP No. 212 Tahun 2012, tentang Perubahan atas PP No. 37, tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan</p> <p>e. SE Gubernur Jateng No 470/003436 Tgl.28-02-2013 Perihal Pemanfaatan KTP Elektronik</p> <p>f. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banjarnegara</p> <p>g. Peraturan Bupati Nomor 84 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Banjarnegara</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. KK Baru</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membawa Surat pengantar dari RT / RW dan Desa setempat • Surat Izin Tinggal tetap bagi WNA • Fotocopy Kutipan Akta Nikah / Perkawinan • Surat Keterangan Pindah / Pindah Datang dalam Wilayah NKRI • Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran <p>b. KK Perubahan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membawa surat pengantar dari RT / RW dan • Membawa KK asli • Fotocopy data identitas diri yang mengalami perubahan • Surat keterangan pindah / pindah datang bila mutasi pindah / datang • Fotocopy kutipan Akta Kelahiran bila ada penambahan anggota
3.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	<p>a. Pemohonan / pelanggan mengutarakan maksud dan tujuan jenis pelayanan yang di butuhkan kepada petugas infomasi</p> <p>b. Petugas infomasi memberikan Blanko Surat Pengantar untuk diisi oleh pemohon.</p> <p>c. Pemohon menyampaikan Surat Pengantar kepada Petugas Pendaftaran Loket I, disertai dengan penyerahan berkas persyaratan jenis surat yang dimohon.</p> <p>d. Petugas Pendaftaran Loket I memeriksa kelengkapan dan keabsahan setiap persyaratan yang dibutuhkan.</p> <p>e. Berkas persyaratan baru dapat diterima apabila sudah lengkap dan memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan.</p> <p>f. Berkas persyaratan yang belum lengkap, oleh petugas dikembalikan kepada pemohon sambil menjelaskan kekurangannya.</p> <p>g. Berkas persyaratan yang sudah lengkap oleh Petugas Pelayanan Loket I dinaikkan ke dalam database.</p> <p>h. Pemohon yang telah melengkapi persyaratan akan menerima bukti tanda terima berkas dari petugas pendaftaran.</p>

		<p>i. Petugas pendaftaran Loket I menyerahkan berkas persyaratan kepada operator KK/KTP.</p> <p>j. Blanko Kartu Keluarga yang sudah dicetak, disampaikan ke Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara</p> <p>k. Penyampaian Hasil Cetakan KK ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara bisa dilakukan oleh penduduk/pemohon yang bersangkutan.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Lamanya proses pencetakan Kartu Keluarga rata-rata 5 menit dan paling lama 14 hari kerja terhitung sejak penyerahan berkas persyarataan secara lengkap
5.	Biaya / tarif	Pembuatan Kartu Keluarga tidak dikenakan biaya / gratis.
6.	Produk pelayanan	Kartu Keluarga yang sudah jadi berbentuk print out
7.	Sarana prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Perangkat komputer SIAK b. Perangkat printer c. Buku register Kartu Keluarga d. Ruang tunggu e. Kursi tunggu f. Air mineral
8.	Jumlah pelaksana	<p>2 (dua) orang, terdiri dari</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) orang penanggungjawab • 1 (satu) orang petugas komputer
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Menguasai administrasi perkantoran • Menguasai Persyaratan dan prosedur pembuatan KK • Memahami regulasi juklak dan juknis
10.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian berkas oleh petugas administrasi • Penelitian draf final dilakukan oleh Kepala Subag Umum dan kepegawaian • Penelitian berkas oleh petugas khusus • Penelitian draf final dilakukan oleh kasi / pejabat yang membidangi
11.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>Pemohon/ masyarakat yang merasa tidak puas dan dirugikan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan, memiliki hak melakukan pengaduan dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melalui SMS/website/e-mail/media sosial yang telah disediakan khusus dalam program pelayanan. b. Melakukan konfirmasi kepada petugas pelayanan c. Melaporkan langsung kepada pimpinan / atasan petugas pelayanan. d. Memasukan saran pendapat ke kotak saran yang telah disediakan.
12.	Jaminan pelayanan	Bila persyaratan telah tercukupi, dalam waktu 15 menit Pembuatan Kartu Keluarga belum selesai akan di antar ke tempat pemohon.
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Di sediakan ruang tunggu yang representatif b. Di sediakan tempat parkir yang aman
14.	Evaluasi kinerja pelayanan	Di laksanakan evaluasi dan koreksi registrasi pada administrasi berkala setiap tahun dengan pelaksanaan survey indek kepuasan terhadap pengguna.



2. STANDAR PELAYANAN E-KTP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan; d. SE Gubernur Jateng No 470/003436 Tgl.28-02-2013 Perihal Pemanfaatan KTP Elektronik e. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banjarnegara f. Peraturan Bupati Nomor 84 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Banjarnegara g. Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Formulir (F-1) yang telah diisi dan ditandatangani Kepala Desa/Lurah, sebelum diserahkan kembali ke Loket I Pelayanan Kecamatan; b. Memiliki Kartu Keluarga (terdaftar dalam KK); c. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun/sudah kawin/pernah kawin; d. Photo copy Kutipan Akta Kelahiran; e. Surat Keterangan Pindah yang diterbitkan oleh pemerintah kabupaten/kota dari daerah asal, bagi penduduk pendatang dari luar Kabupaten Banjarnegara f. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah.
3.	Sistem,Mekanisme dan prosedur	<p>Prosedur dan Tata Cara penerbitan e-KTP adalah sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon/pelanggan mengutarakan maksud dan tujuan jenis pelayanan yang dibutuhkan kepada petugas informasi b. Petugas informasi memberikan Formulir (F-1) untuk diisi oleh pemohon c. Pemohon membawa Formulir (F-1) yang telah diisi untuk ditandatangani Kepala Desa/Lurah, sebelum diserahkan kembali ke Loket I Pelayanan Kecamatan; d. Petugas pelayanan di kecamatan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan e. Petugas operator KTP melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, dan sidik jari penduduk f. Petugas operator membubuhkan tanda tangan dan stempel pada saat pendataan g. Petugas operator melakukan penyimpanan biodata penduduk ke dalam database KTP Kecamatan h. Database dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server <i>Automated Fingerprint Identification System</i> di data center Kementerian Dalam Negeri i. Pencetakan KTP Elektronik.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lamanya proses pendataan dan perekaman biodata e-KTP tiap orang rata-rata 10 menit bila persyaratan lengkap.
5.	Biaya/ tarif	tidak dikenakan biaya retribusi.
6.	Produk Pelayanan	e-KTP
7.	Sarana prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Perangkat komputer SIAK b. Perangkat printer c. Ruang tunggu d. Kursi tunggu
8.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang, terdiri dari

		<ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) orang penanggungjawab • 1 (satu) orang petugas komputer
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Menguasai administrasi perkantoran • Menguasai Persyaratan dan prosedur pembuatan KK
10.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan dilakukan secara berjenjang sesuai struktur Jabatan
11.	Penanganan Pengaduan	<p>Pemohon/ masyarakat yang merasa tidak puas dan dirugikan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan, memiliki hak melakukan pengaduan dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Melalui SMS/website/e-mail/media sosial yang telah disediakan khusus dalam program pelayanan b. Melakukan konfirmasi kepada petugas pelayanan c. Melaporkan langsung kepada pimpinan / atasan petugas pelayanan d. Memasukan saran pendapat ke kotak saran yang telah disediakan
12.	Jaminan pelayanan	Bila persyaratan telah tercukupi, dalam waktu 15 menit Pembuatan Kartu Keluarga belum selesai akan di antar ke tempat pohon.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Di sediakan ruang tunggu yang representatif b. Di sediakan tempat parkir yang aman
14.	Evaluasi kinerja pelayanan	Dilakukan setiap seminggu sekali tetapi apabila ada permasalahan, evaluasi segera dilakukan



3. STANDAR PELAYANAN KETERANGAN PINDAH DAN DATANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan d. Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007, tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan e. PP No. 212 Tahun 2012, tentang Perubahan atas PP No. 37, tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan f. SE Gubernur Jateng No 470/003436 Tgl.28-02-2013 Perihal Pemanfaatan KTP Elektronik g. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banjarnegara h. Peraturan Bupati Nomor 84 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Banjarnegara
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a Pindah dan datang antar Kecamatan dalam Kabupaten <ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Pindah Datang yang diterbitkan oleh Kepala Desa/Lurah; • Membawa KTP Asli untuk diserahkan; • Membawa Kartu Keluarga bagi yang pindahkeluar. b Pindah dan datang antar Kabupaten Kota <ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Pindah Datang yang diterbitkan oleh Kepala Desa/Lurah; • Membawa KTP Asli untuk diserahkan; • Membawa Kartu Keluarga bagi yang pindahkeluar.
3	Sistem, mekanismedan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon menyampaikan Surat Pengantar Pindah dan Datang yang diterbitkan oleh Kepala Desa/Lurah kepada Petugas Pendaftaran Loket I, disertai dengan penyerahan berkas persyaratan jenis surat yang dimohon b. Petugas Pendaftaran Loket I memeriksa kelengkapan dan keabsahan setiap persyaratan yang dibutuhkan c. Berkas persyaratan baru dapat diterima apabila sudah lengkap dan memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan d. Berkas persyaratan yang belum lengkap, oleh petugas dikembalikan kepada pemohon sambil menjelaskan kekurangannya e. Berkas persyaratan yang sudah lengkap oleh Petugas Pelayanan Loket I dinaikkan ke dalam database untuk diproses oleh Petugas operator f. Pemohon yang telah melengkapi persyaratan akan menerima bukti tanda terima berkas dari petugas pendaftaran g. Petugas pendaftaran Loket I menyerahkan berkas persyaratan kepada operator KK/KTP untuk diproses lebihlanjut h. Setelah produk selesai, petugas loket menyerahkan Surat Keterangan Pindah Datang Kepada Pemohon i. Untuk Surat Keterangan Pindah Datang antar Kabupaten Kota, pemohon membawa berkas
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Lamanya proses pembuatan Surat Pindah dan Datang antar kecamatan dan Pengantar pindah antar kabupaten/kota rata-rata 10 menit tiap pemohon persyaratan secara lengkap.
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya retribusi
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah dan Datang antar Kecamatan dan Surat Keterangan Pindah dan Datang antar Kabupaten/Kota (untuk Surat Keterangan Pindah dan Datang antar Kabupaten/Kota ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan)
7	Sarana prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat komputer SIAK • Perangkat printer • Ruang tunggu

		<ul style="list-style-type: none"> • Kursi tunggu
8.	Jumlah pelaksana	2 orang petugas pelayanan
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Memahami aplikasi kependudukan memahami aplikasi online adminduk memahami administrasi kependudukan komunikatif
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang sesuai struktur jabatan
11	Penanganan Pengaduan	<p>Pemohon/ masyarakat yang merasa tidak puas dan dirugikan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan, memiliki hak melakukan pengaduan dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> Melalui SMS/website/e-mail/media sosial yang telah disediakan khusus dalam program pelayanan Melakukan konfirmasi kepada petugas pelayanan Melaporkan langsung kepada pimpinan / atasan petugas pelayanan <p>Memasukan saran pendapat ke kotak saran yang telah disediakan</p>
12	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Ramah Tepat cepat
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data aman
14	Evaluasi kinerja pelayanan	Dilakukan setiap seminggu sekali tetapi apabila ada permasalahan, evaluasi segera dilakukan



4. STANDAR PELAYANAN KETERANGAN AHLI WARIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan d. Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007, tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan e. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banjarnegara f. Peraturan Bupati Nomor 84 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Banjarnegara
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Foto copy KTP Para Ahli Waris dan 2 (dua)orang saksi; b. Foto copy KK Para Ahli Waris; c. Surat Keterangan Kematian dariDesa/Kelurahan; d. Foto copy Surat Nikah; e. Formulir isian pembuatan surat keterangan ahliwaris;
3	Sistem, Mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon/pelanggan mengutarakan maksud dan tujuan jenis pelayanan yang dibutuhkan kepada petugas informasi; b. Petugas informasi memberikan formulir isian surat keterangan ahli waris kepada pemohon untuk diisi dan ditandatangani para ahli waris, 2 (dua) orang saksi), Ketua RT, Ketua RW, dan Kepala Desa/Kelurahan; c. Pemohon mengembalikan formulir isian yang telah diisi dan ditandatangani; d. Petugas Pendaftaran Loket I memeriksa kelengkapan dan keabsahan setiap persyaratan yang dibutuhkan e. Berkas persyaratan baru dapat diterima apabila sudah lengkap dan memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan f. Berkas persyaratan yang belum lengkap, oleh petugas dikembalikan kepada pemohon sambil menjelaskan kekurangannya g. Berkas persyaratan yang sudah lengkap oleh Petugas langsung diproses untuk dibuatkan Surat Keterangan Ahli Waris; h. Setelah produk selesai, petugas loket menyerahkan Surat Keterangan Ahli Waris Kepada Pemohon;
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Lamanya proses pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris rata rata – rata 10 menit tiap pemohon dan paling lama 1 hari terhitung sejak penyerahanberkas persyaratan secaralengkap
5	Biaya/ tariff	Tidak dikenakan biaya retribusi
6	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris
7.	Sarana prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu pelayanan b. ATK
8	Jumlah pelaksana	2 orang
9	Kompetensi Pelaksana	Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi pelayanan / staf kecamatan
10	Pengawasan internal	Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh camat
11	Penanganan Pengaduan saran dan masukan	<p>Pemohon/ masyarakat yang merasa tidak puas dan dirugikan atas jasa pelayanan yang diberikan olehpara petugas pelayanan, memiliki hak melakukanpengaduan dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melalui SMS/website/e-mail/media sosial yang telah disediakan khusus dalam program pelayanan b. Melakukan konfirmasi kepada petugas pelayanan c. Melaporkan langsung kepada pimpinan / atasan petugas pelayanan <p>Memasukan saran pendapat ke kotak saran yangtelah disediakan</p>
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Diwujudkan dalam kualitas produk layanan dan proses layanan yang di dukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya b. Maklumat pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Kerahasiaan dan keamanan berkas terjamin
14	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali jika tidak ada pengaduan



5. STANDAR PELAYANAN LEGALISASI SURAT-SURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 junco UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No 23 Tahun 2006
2	Persyaratan	KETERKAITAN
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon/pelanggan mengutarakan maksud dan tujuan jenis pelayanan yang dibutuhkan kepada petugas informasi; Berkas persyaratan baru dapat diterima apabila sudah lengkap dan memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan Berkas persyaratan yang belum lengkap, oleh petugas dikembalikan kepada pemohon sambil menjelaskan kekurangannya Berkas persyaratan yang sudah lengkap oleh Petugas langsung diproses legalisasi; Setelah produk selesai dilegalisasi, petugas loket menyerahkan kembali Kepada Pemohon;
4	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit terhitung sejak penyerahan berkas persyaratan secara lengkap
5	Biaya/ tarif	Tidak dikenakan biaya retribusi / gratis
6	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Legalisasi KTP dan KK; Legalisasi SPPT; Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris; Legalisasi Surat lainnya yang dikeluarkan oleh Kecamatan;
7	Sarana, prasarana dan / atau fasilitas	Komputer, ATK, Printer, wifi, kamar mandi, musola, TV, Parkir, kursi tunggu
8	Jumlah pelaksana	2 orang
9	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Cepat dan teliti • Komunikatif dan memahami aturan
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang sesuai struktur jabatan
11	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pemohon/ masyarakat yang merasa tidak puas dan dirugikan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan, memiliki hak melakukan pengaduan dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> Melalui SMS/website/e-mail/media sosial yang telah disediakan khusus dalam program pelayanan Melakukan konfirmasi kepada petugas pelayanan Melaporkan langsung kepada pimpinan / atasan petugas pelayanan. Memasukan saran pendapat ke kotak saran yang telah disediakan
12	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ramah, Tepat, cepat
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Identitas / berkas aman serta pelayanan sesuai ketentuan dan responsif • Tanda tangan dan cap basah
14	Evaluasi kinerja pelayanan	Dilakukan setiap seminggu sekali tetapi apabila ada permasalahan, evaluasi segera dilakukan



6. STANDAR PELAYANAN SURAT PENGANTAR / REKOMENDASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 84 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan; d. Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemerintahan Dari Bupati Kepada Camat Untuk Menangani Sebagian Urusan Otonomi Daerah; e. Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 76 Tahun 2017 Tentang Uraian Tugas Jabatan Kecamatan.
2.	Persyaratan	Foto copy KTP dan KK Pemohon Berkas Surat atau Dokumen yang akan dibuatkan pengantar atau rekomendasi camat;
3	Sistem, Mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon/pelanggan mengutarakan maksud dan tujuan jenis pelayanan yang dibutuhkan kepada petugas informasi; b. Berkas persyaratan baru dapat diterima apabila sudah lengkap dan memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan c. Berkas persyaratan yang belum lengkap, oleh petugas dikembalikan kepada pemohon sambil menjelaskan kekurangannya d. Berkas persyaratan yang sudah lengkap oleh Petugas langsung diproses pembuatan pengantar atau rekomendasi camat; e. Setelah produk selesai dibuatkan pengantar atau rekomendasi camat, petugas loket menyerahkankembali Kepada Pemohon;
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Lamanya prosespembuatan Surat Pengantar/Rekomendasi rata rata-rata 5 menit tiap pemohon dan paling lama 1 hari terhitung sejak penyerahan berkas persyaratan secara lengkap
5	Biaya/ tarif	tidak dikenakan biaya retribusi
6	Produk Pelayanan	<p>Berkas surat atau dokumen yang telah selesai dibuatkan pengantar/rekomendasi oleh Camat;</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Rekomendasi SKCK; b. Rekomendasi Izin Keramaian dan Perjamuan; c. Rekomendasi IMB; d. Rekomendasi Surat Pengantar Nikah.
7	Saran prasarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. ATK c. Printer d. Wifi e. Ruang tunggu f. Kursi tunggu
8	Jumlah pelaksana	2 orang petugas pelayanan
9	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. cepat dan teliti b. komunikatif dan memahami aturan
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang sesuai struktur jabatan
11	Penanganan pengaduan saran dan masukan	<p>Pemohon/ masyarakat yang merasa tidak puas dan dirugikan atas jasa pelayanan yang diberikan olehpara petugas pelayanan, memiliki hak melakukan pengaduan dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melalui SMS/website/e-mail/media sosial yang telah disediakan khusus dalam program pelayanan b. Melakukan konfirmasi kepada petugas pelayanan c. Melaporkan langsung kepada pimpinan / atasan petugas pelayanan d. Memasukan saran pendapat ke kotak saran yangtelah disediakan
12	Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> a. ramah b. tepat

	pelayanan	c. cepat
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tanda tangan dan cap basah
14	Evaluasi kinerja pelayanan	Dilakukan setiap seminggu sekali tetapi apabila ada permasalahan, evaluasi segera di lakukan



7. STANDAR PELAYANAN SURAT IZIN USAHA MIKRO DAN KECIL (IUMK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 Tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro dan Kecil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 222); b. peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1814);
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Foto copy KTP; b. Foto copy KK Pemohon; c. Photo Berwarna 4x6 2 (dua) lembar; d. Berkas Surat atau Dokumen pengantar dari desa/kelurahan.
3	Sistem, Mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon/pelanggan mengutarakan maksud dan tujuan jenis pelayanan yang dibutuhkan kepada petugas informasi; b. Berkas persyaratan baru dapat diterima apabila sudah lengkap dan memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan c. Berkas persyaratan yang belum lengkap, oleh petugas dikembalikan kepada pemohon sambil menjelaskan kekurangannya d. Berkas persyaratan yang sudah lengkap oleh Petugas langsung diproses pembuatan pengantar atau rekomendasi camat e. Setelah produk selesai dibuatkan Izin Usaha Mikro dan Kecil;
4	Jangka Waktu Penyelesaian	10 menit tiap pemohon dan paling lama 1 hari terhitung sejak penyerahan berkas persyaratan secara lengkap
5	Biaya/ tarif	Tidak ada biaya retribusi dalam pengurusan izin
6	Produk Pelayanan	Berkas izin IUMK yang telah ditanda tangani oleh Camat;
7	Sarana prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Standar pelayanan b. Peralatan komputer pendukung perizinan
8	Jumlah pelaksana	Minimal 2 orang di setiap bidang perizinan
9	Kompetensi pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan di izin SDM yang memiliki ketrampilan mengelola data dan infomasi serta mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
10	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat c. Dilaksanakan secara kontinyu
11	Penanganan pengaduan saran dan masukan	<p>Pemohon/ masyarakat yang merasa tidak puas dan dirugikan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan, memiliki hak melakukan pengaduan dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melalui SMS/website/e-mail/media sosial yang telah disediakan khusus dalam program pelayanan b. Melakukan konfirmasi kepada petugas pelayanan c. Melaporkan langsung kepada pimpinan / atasan petugas pelayanan d. Memasukan saran pendapat ke kotak saran yang telah disediakan
12	Jaminan pelayanan	Apabila penerbitan izin melewati batas waktu yang ditentukan, maka petugas mempunyai kewajiban untuk mengantarkan sertifikat ke alamat pemohon
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Izin yang diurus sesuai persyaratan dan ketentuan yang berlaku di jamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

