



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
KECAMATAN KARANGANYAR  
**KELURAHAN PLARANGAN**  
Jalan Dampit Nomor 1 Telpon (0287) 551472 Kode Pos 54364

---

KEPUTUSAN LURAH PLARANGAN  
NOMOR: 060/530 TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN PLARANGAN

LURAH PLARANGAN ,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan, wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan pada Kelurahan Plarangan dengan Keputusan Lurah Plarangan Kecamatan Karanganyar Kabupaten Kebumen.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Republik Indonesia 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 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950, tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 127).

- Memperhatikan :
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
  2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan
  3. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2015 Nomor 65).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

- KESATU : Standar Pelayanan pada Kelurahan Plarangan Kecamatan Karanganyar Kabupaten Kebumensebagaimana tercantum dalam LampiranKeputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Kelurahan Plarangan Kecamatan Karanganyar Kabupaten Kebumensebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a. Surat Pengantar Pembuatan Kartu Tanda Penduduk
  - b. Surat Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga
  - c. Surat Pengantar Penerbitan Surat Keterangan Pindah
  - d. Surat Pengantar Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang
  - e. Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran
  - f. Penerbitan Surat Keterangan Kematian
  - a. Surat Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian
  - g. Rekomendasi Surat Permohonan IMB
  - h. Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu
  - i. Rekomendasi Pembuatan Sertifikat Tanah
  - j. Rekomendasi Pengajuan Surat Nikah
  - k. Rekomendasi Izin Gangguan Kecil  $\leq$  100m
  - l. Surat Pengantar Pengajuan Kredit/Pinjaman Bank
  - m. Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan
  - n. Penerbitan Surat Keterangan Domisili
  - o. Surat Pengantar Administrasi Umum
- 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 : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Plarangan  
pada tanggal 20 Mei 2024

LURAHPLARANGAN



SYAIFUL BAKHRI

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN LURAH PLARANGAN  
NOMOR 060/ 530 TAHUN 2024  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA KELURAHAN PLARANGAN

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN PLARANGAN

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan, Kelurahan merupakan Perangkat Kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas Camat.

Susunan Organisasi Kelurahan, terdiri atas:

- a. Lurah;
- b. Sekretariat;
- c. Seksi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban;
- d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
- e. Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial; dan
- f. Kelompok Jabatan Fungsional.

Kelurahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Dalam melaksanakan tugas, Kelurahan menyelenggarakan fungsi:

- a. penyelenggaraan kegiatan pemerintahan kelurahan;
- b. penyelenggaraan urusan pemberdayaan masyarakat;
- c. penyelenggaraan pelayanan masyarakat;
- d. pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum;
- e. pemeliharaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum;
- f. pemberdayaan dan peningkatan partisipasi masyarakat;
- g. pembinaan bidang sosial kemasyarakatan;
- h. pembinaan di bidang agama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;
- i. pembinaan di bidang ekonomi dan koperasi;
- j. pembinaan lembaga kemasyarakatan;
- k. pengoordinasian dan penanganan bencana di wilayahnya; dan
- l. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Camat.

## 2. STANDAR PELAYANAN

Jenis pelayanan pada Kelurahan Plarangan meliputi ruang lingkup pelayanan:

### 2.1. SURAT PENGANTAR PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum                     | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik</li><li>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah</li><li>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik</li><li>7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li><li>8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li><li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li><li>10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan</li></ol> |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Pengantar dari RT / RW</li><li>2. Foto Copy KTP dan KK jumlah 2 (dua) lembar</li><li>3. Foto copy akte kelahiran 2 (dua) lembar;</li><li>4. Bukti dukung dasar perubahan data kependudukan;</li><li>5. Melampirkan KTP yang rusak (bagi KTP yang rusak);</li><li>6. Laporan kehilangan dari kepolisian (bagi yang KTP Hilang);</li></ol>  |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon membawa Surat Pengantar RT dan RW.</li><li>2. Melengkapi persyaratan yang telah ditentukan.</li><li>3. Petugas mengecek data pemohon</li></ol>  |

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | 4. Pembuatan Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan /F -1.0.2<br>5. Pemohon langsung ke MPP/Mall Pelayanan Publik atau Disdukcapil   |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | 5 (lima) menit  |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 6.  | Produk pelayanan                         | Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan /F-1.0.2  |
| 7.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Mekanisme pengaduan masyarakat: <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <pre> graph TD     A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]     A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]     B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])     C --&gt; D     D --&gt; E([Unit Terkait])           </pre> </div> |
| 8.  | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer, Printer</li> <li>-ATK, Meja, Kursi.</li> <li>- Wifi</li> <li>- Toilet</li> <li>- Musholla</li> <li>-Ruang tunggu</li> </ul>  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan petugas sesuai bidang administrasi kependudukan</li> <li>2. Berpengetahuan luas tentang administrasi kependudukan</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>5. Mempunyai sikap teliti, responsif, sopan dan jujur</li> </ol>                                       |
| 10. | Pengawasan Internal                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasi Pelayanan Umum mengoreksi dan meneliti berkas administrasi</li> <li>2. Seklur menyelia serta membubuhkan parah</li> </ol>  |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | 3. Lurah memberikan persetujuan setelah adanya pencantuman parah oleh seklur dan kasi   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 1 (satu) orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Surat Pengantar diterima selambatnya-lambatnya 5 (lima) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1.Telah diberikan petunjuk arah ketika ada bencana<br>2.Titik kumpul,P3K, disediakan APAR ketika terjadi kebakaran                    |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | dilaksanakan berkala 1 bulan sekali serta pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.   |

## 2.2. SURAT PENGANTAR PEMBUATAN KARTU KELUARGA

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah</li> <li>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik</li> <li>7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> </ol> |

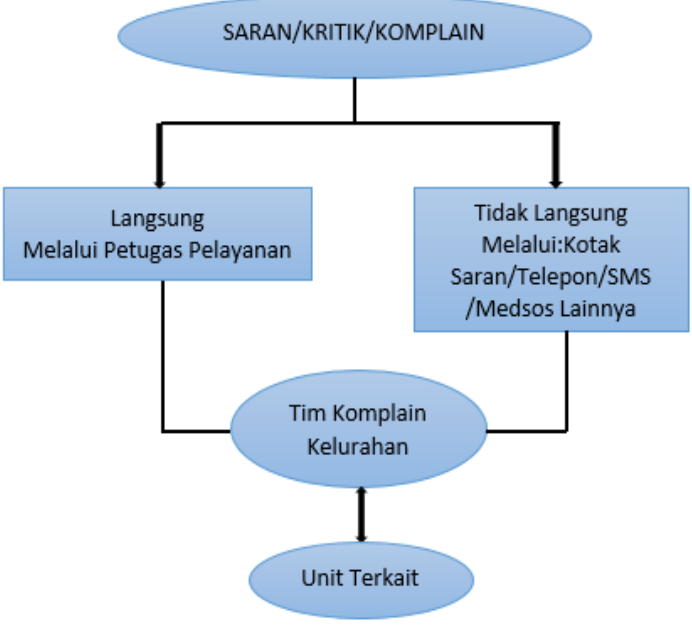
| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | 10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan  |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari RT / RW</li> <li>2. Foto Copy KK dan KTP jumlah 2 (dua) lembar</li> <li>3. Bukti dukung dasar perubahan data kependudukan;</li> <li>4. Melampirkan KK yang rusak (bagi KK yang rusak);</li> <li>5. Laporan kehilangan dari kepolisian /pejabat lain yang ditetapkan (bagi yang KK hilang);</li> </ol>        |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa surat pengantar RT dan RW</li> <li>2. Melengkapi persyaratan yang telah ditentukan</li> <li>3. Petugas mengecek data pemohon</li> <li>4. Pembuatan Formulir Bio Data untuk KK baru</li> <li>5. Pembuatan Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan/F-1.0.2</li> <li>6. Pemohon Langsung ke Kecamatan</li> </ol> |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | 5 (lima) menit  |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 6.  | Produk pelayanan                         | Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan/F-1.0.2<br>Formulir Bio Data KK Baru  |
| 7.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Mekanisme pengaduan masyarakat:</p> <pre> graph TD     A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]     A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]     B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])     C --&gt; D     D --&gt; E([Unit Terkait]) </pre>   |
| 8.  | Sarana, prasarana                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer, Printer</li> <li>-ATK, Meja, Kursi.</li> </ul>   |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     | dan/atau fasilitas                         | - Wifi<br>- Toilet<br>- Musholla<br>Ruang tunggu  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Kemampuan petugas sesuai bidang administrasi kependudukan<br>2. Berpengetahuan luas tentang administrasi kependudukan<br>3. Mampu mengoperasikan komputer<br>4. Mampu berkomunikasi dengan baik<br>5. Mempunyai sikap teliti, responsif, sopan dan jujur |
| 10. | Pengawasan Internal                        | 1. Kasi mengoreksi dan meneliti berkas administrasi dan membubuhkan paraf<br>2. Seklur menyelia berkas administrasi dan memberikan paraf<br>3. Lurah memberkan persetujuan setelah adanya pencantuman paraf oleh seklue dan Kasi                            |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 1 (satu) orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Formulir pendaftaran peristiwa kependudukan dan formulir biodata diterima selambat-lambatnya 5 menit setelah pengajuan berkas permohonan  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Telah diberikan petunjuk arah ketika ada bencana<br>2. Titik kumpul, P3K, disediakan APAR ketika terjadi kebakaran   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | dilaksanakan berkala 1 bulan sekali serta pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.   |

### 2.3. SURAT PENGANTAR PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan |

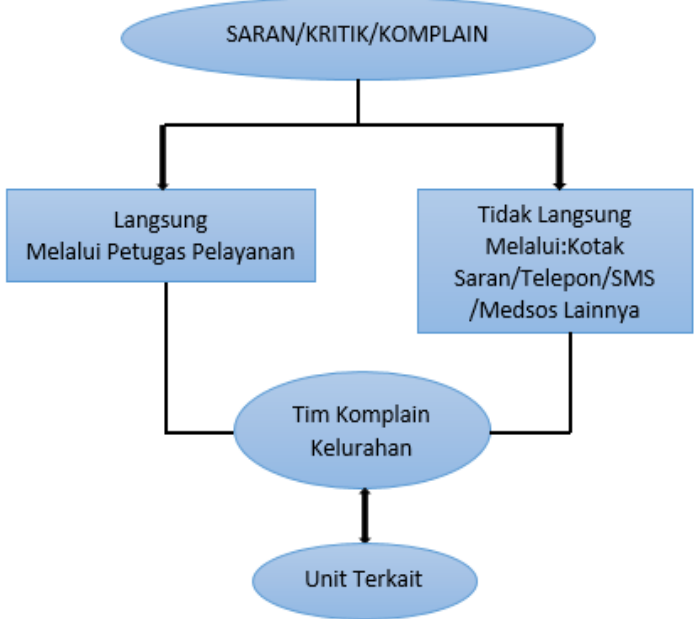
| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
|     |                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah</li> <li>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik</li> <li>7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan</li> </ol> |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari RT / RW</li> <li>2. Foto Copy KTP dan KK jumlah 2 lembar &amp; menunjukkan Aslinya</li> <li>3. Foto copy akte kelahiran/surat keterangan lahir; 1 lembar</li> <li>4. Foto copy buku nikah</li> <li>5. Melampirkan data alamat pindah lengkap</li> </ol>   |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon meminta pengantar pindah ke RT/RW setempat</li> <li>2. Melengkapi persyaratan yang telah ditentukan</li> <li>3. Petugas mengecek data pemohon</li> <li>4. Pembuatan formulir Pendaftaran perpindahan penduduk(F-1.03)</li> <li>5. Pembuatan formulir Pendaftaran peristiwa kependudukan (F-1.02)</li> <li>6. Pemohon langsung Ke Kecamatan untuk pindah antar RW dalam satu desa,antar desa/Kelurahan dalam satu kecamatan dan antar kecamatan asal.</li> <li>7. Pemohon ke Disdukcapil bila pindah antar Kabupaten atau antar Provinsi</li> <li>8. Mengingatkan kepada pemohon masa berlakunya pengurusan pindah adalah 30 hari.</li> </ol>   |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian       | 10 (sepuluh) menit   |

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 5.  | Biaya/tarif                              | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 6.  | Produk pelayanan                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan formulir Pendaftaran perpindahan penduduk(F-1.03)</li> <li>- Pembuatan formulir Pendaftaran peristiwa kependudukan (F-1.02)</li> </ul>   |
| 7.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Mekanisme</p>  <pre> graph TD     A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]     A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]     B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])     C --&gt; D     D --&gt; E([Unit Terkait]) </pre> |
| 8.  | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer, Printer</li> <li>-ATK, Meja, Kursi.</li> <li>- Wifi</li> <li>- Toilet</li> <li>- Musholla</li> <li>-Ruang tunggu</li> </ul>  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan petugas sesuai bidang administrasi kependudukan</li> <li>- Berpengetahuan luas tentang administrasi kependudukan</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- Mempunyai sikap teliti, responsif, sopan dan jujur</li> </ul>  |
| 10. | Pengawasan Internal                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian berkas oleh excellent service</li> <li>- Penelitian draft final dilakukan oleh Kasi dan Seklur</li> </ul>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                         | 1 (satu) orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                        | Formulir pendaftaran Perpindahan Penduduk (F-1.03) Diterima 10 (sepuluh) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi.  |
| 13. | Jaminan keamanan dan                     | 1. Telah diberikan petunjuk arah ketika ada bencana   |

| NO. | KOMPONEN                   | URAIAN   |
|-----|----------------------------|--|
|     | keselamatan pelayanan      | 2. Titik kumpul, P3K, disediakan APAR ketika terjadi kebakaran                                     |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan berkala setiap tahun dengan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna. |

#### 2.4. SURAT PENGANTAR PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG

| NO. | KOMPONEN              | URAIAN  |
|-----|-----------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah</li> <li>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik</li> <li>7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan</li> </ol> |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari RT / RW</li> <li>2. Foto Copy KTP dan KK jumlah 2 lembar &amp; menunjukkan Aslinya</li> <li>3. Foto copy akte kelahiran/surat keterangan lahir; lembar</li> <li>4. Foto copy buku nikah</li> </ol>   |

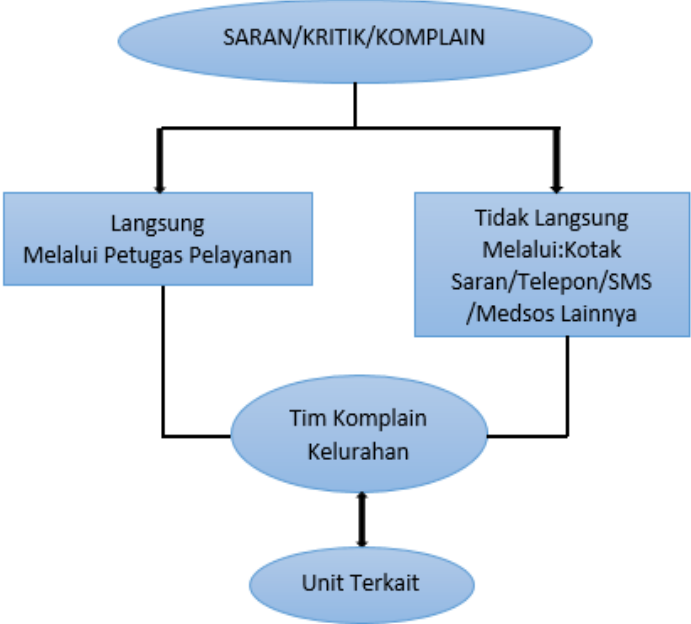
| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | 5. Formulir Pindah (F.103) dari daerah asal  |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon meminta pengantar pindah ke RT/RW setempat</li> <li>2. Melengkapi persyaratan yang telah ditentukan</li> <li>3. Petugas mengecek data pemohon</li> <li>4. Pembuatan formulir Pendaftaran perpindahan datang penduduk (F-1.03)</li> <li>5. Pembuatan formulir Pendaftaran peristiwa kependudukan (F-1.02)</li> <li>6. Pemohon langsung Ke Kecamatan untuk pindah antar RW dalam satu desa, antar desa/ Kelurahan dalam satu kecamatan dan antar kecamatan asal.</li> <li>7. Pemohon ke Disdukcapil bila pindah antar Kabupaten atau antar Provinsi</li> <li>8. Mengingatkan kepada pemohon masa berlakunya pengurusan pindah adalah 30 hari.</li> </ol> |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | 10 ( sepuluh menit )   |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Tidak dipungut biaya ( Gratis )  |
| 6.  | Produk pelayanan                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan formulir Pendaftaran perpindahan datang penduduk (F-1.03)</li> <li>- Pembuatan formulir Pendaftaran peristiwa kependudukan (F-1.02)</li> </ul>  |
| 7.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Mekanisme pengaduan masyarakat:</p>  <pre> graph TD     A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]     A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]     B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])     C --&gt; D     D --&gt; E([Unit Terkait]) </pre>   |
| 8.  | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer / Printer</li> <li>- ATK, Meja, Kursi.</li> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Wifi</li> </ul>  |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toilet</li> <li>- Mushola</li> <li>- Surat Kabar Harian</li> </ul>  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan petugas sesuai bidang administrasi kependudukan</li> <li>- Berpengetahuan luas tentang administrasi kependudukan</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>- Mempunyai sikap teliti, responsif, sopan dan jujur</li> </ul> |
| 10. | Pengawasan Internal                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian berkas oleh excellent Service</li> <li>- Penelitian draft final dilakukan oleh Kasi dan Seklur</li> </ul>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 1 (satu) orang   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Surat Pengantar diterima selambatnya-lambatnya 10 (sepuluh) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi.  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah diberikan petunjuk arah ketika ada bencana</li> <li>2. Titik kumpul, P3K, disediakan APAR ketika terjadi kebakaran</li> </ol>  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Dilaksanakan berkala setiap tahun dengan pelaksanaan Survey Indek Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna.   |

## 2.5. PENERBITAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN

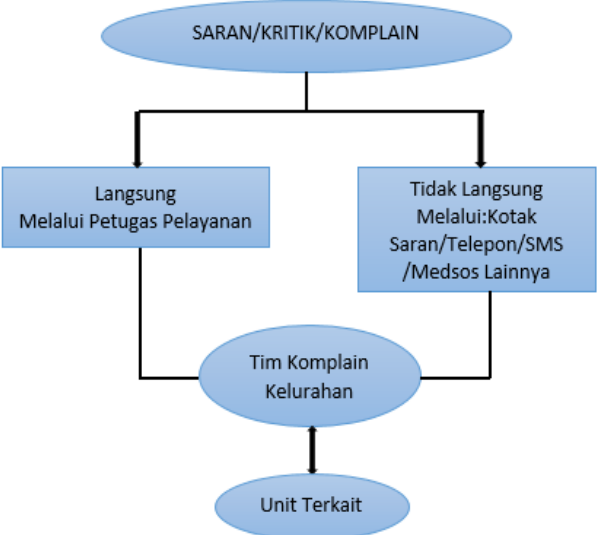
|    | KOMPONEN    | URAIAN   |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah</li> <li>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik</li> </ol> |

|    | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|----|---------------------------------|--|
|    |                                 | <p>7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</p> <p>8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</p> <p>10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan</p>   |
| 2. | Persyaratan Pelayanan           | <p>a. Surat Pengantar dari RT / RW</p> <p>b. Foto Copy KTP Ibu, Ayah Bayi dan KK . Jumlah masing-masing 1 lembar &amp; menunjukkan Aslinya</p> <p>c. Foto copy buku nikah/kutipan akta Nikah</p> <p>d. Surat Keterangan dari bidan atau rumah sakit</p> <p>e. Foto kopy KTP Pelapor 1 Orang dan saksi 2 Orang</p> <p>f. Mengisi Formulir Isian F-2.01</p>  |
| 3. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>1. Pemohon mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan;</p> <p>2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi;</p> <p>3. Pembuatan Formulir Kelahiran (F-2.01)</p> <p>4. Pengisian form Pendataan Formulir Peristiwa Kependudukan (F1.02)</p> <p>5. Pengajuan tanda tangan kepada Lurah</p> <p>6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar</p> <p>7. Surat Pengantar diagendakan pada buku register dan diarsipkan</p> <p>8. Penyerahan kepada Pemohon serta penjelasan alur selanjutnya ke tingkat Kecamatan</p> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian       | 15 ( lima belas) menit   |
| 5. | Biaya/tarif                     | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 6. | Produk pelayanan                | <p>Formulir Kelahiran (F-2.01)</p> <p>Formulir Pendaftaran peristiwa kependudukan (F-1.02)</p>   |

|    | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|----|--|--|
| 7. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan   | <p>Mekanisme pengaduan masyarakat:</p>  <pre> graph TD     A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]     A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]     B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])     C --&gt; D     D --&gt; E([Unit Terkait]) </pre> |
| 8. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas       | Meja dan kursi, alat tulis kantor, buku register, komputer/laptop/PC dan Printer   |
| 9. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan petugas sesuai bidang administrasi kependudukan</li> <li>2. Berpengetahuan luas tentang administrasi kependudukan</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>5. Mempunyai sikap teliti, responsif, sopan dan jujur</li> </ol>  |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Kasi pelayanan Umum dan Kesos menyelia berkas administrasi dan memberikan paraf  |
| 11 | Jumlah pelaksana                           | 1 ( satu ) orang   |
| 12 | Jaminan pelayanan                          | Surat Pengantar diterima selambatnya-lambatnya 15 (lima belas) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah diberikan petunjuk arah ketika ada bencana</li> <li>2. Titik kumpul, P3K, disediakan APAR ketika terjadi kebakaran</li> </ol>  |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Dilaksanakan 6 bulan sekali selanjutnya dilaksanakan survei kepuasan masyarakat  |

## 2.6. PENERBITAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|-----|---------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang AdministrasKependudukan</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah</li> <li>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik</li> <li>7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan</li> </ol> |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari RT / RW</li> <li>2. Foto copy dan Asli KTP dan KK yang meninggal</li> <li>3. Foto copy KTP Pelapor 1 orang dan saksi 2 Orang jumlah 2 lembar</li> <li>4. Foto copy surat kematian dari rumah sakit (jika meninggal di RS)</li> <li>5. Mengisi Formulir Isian F-2.01</li> </ol>   |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan;</li> <li>2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>3. Pembuatan Formulir Kematian (F-2.01)</li> </ol>  |

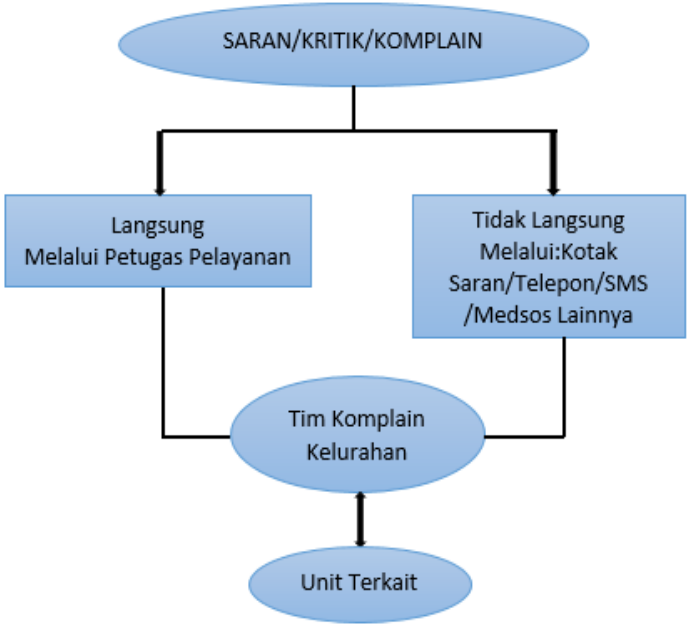
| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | 4. Pengisian form Pendataan Formulir Peristiwa Kependudukan (F1.02)<br>5. Pengajuan tanda tangan kepada Lurah<br>6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar<br>7. Surat Pengantar diagendakan pada buku register dan diarsipkan<br>a. Penyerahan kepada Pemohon serta penjelasan alur selanjutnya ke tingkat Kecamatan  |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | 15 (lima belas) menit   |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Tidak dipungut Biaya (gratis)   |
| 6.  | Produk pelayanan                         | Formulir Kematian (F-2.01)<br>Formulir Pendaftaran peristiwa kependudukan (F-1.02)  |
| 7.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Mekanisme  <pre>           graph TD             A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]             A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]             B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])             C --&gt; D             D --&gt; E([Unit Terkait])           </pre> |
| 8.  | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas     | (Meja dan kursi, alat tulis kantor, buku register, komputer/laptop/PC dan Printer<br>-  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                     | 1. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi kependudukan<br>2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan   |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer<br>4. Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik<br>5. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu<br>6. Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur |
| 10. | Pengawasan Internal                        | - Kasi pelayanan Umum dan Kesos menyelia berkas administrasi dan memberikan paraf  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | - 1 ( satu ) orang penanggung jawab<br>- 1 ( satu ) orang petugas computer   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Apabila dalam satu hari tidak selesai akan diantar oleh petugas ke tempat pemohon  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Telah diberikan petunjuk arah ketika ada bencana<br>2. Titik kumpul,P3K, disediakan APAR ketika terjadi kebakaran   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Dievaluasi 6 ( enam ) bulan sekali   |

## 2.7. SURAT PENGANTAR SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN

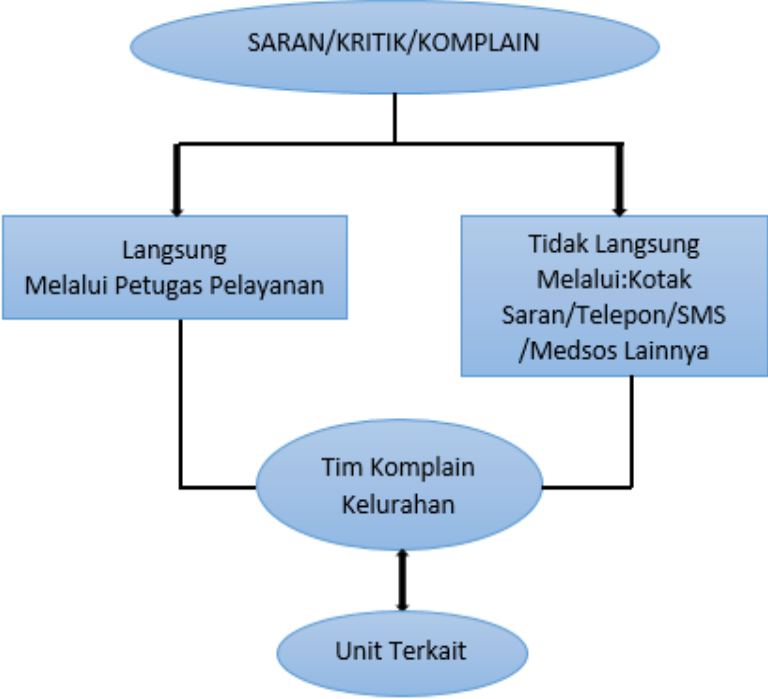
| NO. | KOMPONEN    | URAIAN   |
|-----|-------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan<br>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik<br>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah<br>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik<br>7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional |

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|-----|---------------------------------|---|
|     |                                 | 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik<br>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah<br>10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan   |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan           | 1. Surat Pengantar dari RT/RW<br>2. Fotokopi KTP 1 lembar<br>3. Fotokopi KK 1 lembar<br>4. Fotokopi Akte Kelahiran 1 lembar<br>5. Foto 4 x 6 = 1 lembar (background merah)  |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Pemohon mengajukan kelengkapan;<br>2. Petugas Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi;<br>3. Petugas membuat surat pengantar SKCK<br>4. Pengajuan Tanda Tangan Surat Pengantar kepada Lurah<br>5. Petugas memberi nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar SKCK<br>6. Petugas mengagendakan Surat Pengantar SKCK di buku agenda umum keluar dan diarsipkan<br>7. Petugas menyerahkan Surat Pengantar kepada Pemohon serta penjelasan alur selanjutnya ke tingkat Kecamatan |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian       | 10 (sepuluh) menit  |
| 5.  | Biaya/tarif                     | Tidak dipungut biaya (Gratis)   |
| 6.  | Produk pelayanan                | <i>Surat Pengantar untuk pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian</i>  |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 7.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan   | <p>Mekanisme pengaduan masyarakat:</p>  <pre> graph TD     A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]     A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]     B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])     C --&gt; D     D --&gt; E([Unit Terkait]) </pre> |
| 8.  | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- ATK, Meja, Kursi, Kipas Angin</li> <li>- ruang tunggu</li> </ul>  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Memahami regulasi, juklak, juknis</li> <li>-Cermat, Teliti</li> <li>-Operator Komputer</li> </ul>  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian berkas oleh petugas</li> <li>- Penelitian berkas oleh Kasi</li> <li>- Penelitian berkas oleh Seklur</li> <li>- Penelitian berkas dilakukan oleh Lurah</li> </ul>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 1 (satu) orang   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Surat Pengantar diterima selambatnya-lambatnya 10 menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi.  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah diberikan petunjuk arah ketika ada bencana</li> <li>2. Titik kumpul,P3K, disediakan APAR ketika terjadi kebakaran</li> </ol>   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Dilaksanakan berkala setiap 6 (enam) bulans ekali dengan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna.   |

## 2.8. REKOMENDASI SURAT PERMOHONAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN

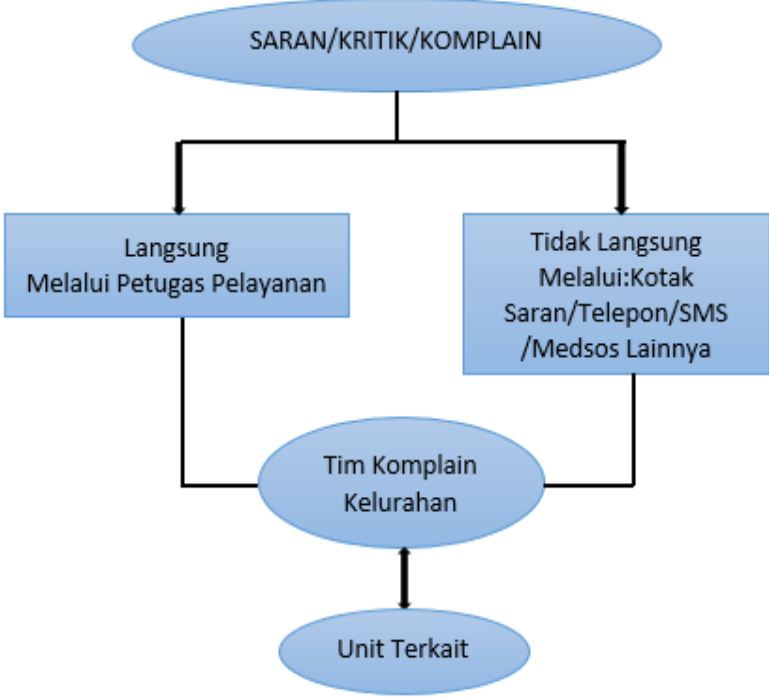
| NO. | KOMPONEN              | URAIAN  |
|-----|-----------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah</li> <li>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik</li> <li>7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan</li> </ol> |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto copy bukti kepemilikan tanah</li> <li>2. Surat persetujuan dari tetangga kanan, kiri, depan dan belakang yang berbatasan dengan lahan yang dibangun.</li> <li>3. Foto copy Surat Tanah / Sertifikat / SPPT (menunjukkan aslinya)</li> <li>4. Bukti pelunasan PBB terakhir</li> <li>5. Foto copy KTP</li> </ol> <p>Dilampiri :</p> <p>Rumah tinggal :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Gambar teknis bangunan<br/>Tempat Usaha</li> <li>b. Gambar teknis bangunan</li> <li>c. SPPL atau Izin Lingkungan.</li> </ol>  |

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan;</li> <li>2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>3. Pembuatan rekomendasi surat permohonan IMB;</li> <li>4. Penelitian Surat Pengantar, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas;</li> <li>5. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar kepada Lurah;</li> <li>6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar;</li> <li>7. Surat Pengantar diagendakan pada buku register dan diarsipkan;</li> <li>8. Penyerahan kepada Pemohon serta penjelasan alur selanjutnya ke tingkat Kecamatan</li> </ol> |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | 10 (sepuluh) menit  |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Biaya gratis  |
| 6.  | Produk pelayanan                         | Rekomendasi Surat Permohonan IMB  |
| 7.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Mekanisme pengaduan masyarakat:</p>  <pre> graph TD     A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]     A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]     B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])     C --&gt; D     D --&gt; E([Unit Terkait]) </pre>  |
| 8.  | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>-ATK, Meja, Kursi.</li> <li>- ruang tunggu</li> </ul>  |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | - Memahami regulasi, juklak, juknis<br>- Cermat, Teliti<br>- Operator Komputer   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | - Penelitian berkas oleh petugas khusus<br>- Kasi mengoreksi dan meneliti<br>- Seklur menyelia<br>- Lurah memberikan persetujuan (apabila dokumen telah lengkap dan mendapat paraf oleh Seklur dan Kasi)<br>- Penelitian draft final dilakukan oleh kepala subbidang |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 1 (satu) orang   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Surat Pengantar diterima selambatnya-lambatnya 10 (sepuluh) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi.  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Telah diberikan petunjuk arah ketika ada bencana<br>2. Titik kumpul,P3K, disediakan APAR ketika terjadi kebakaran   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Dilaksanakan berkala setiap tahun dengan pelaksanaan Survey Indek Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna.   |

## 2.9. PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN   |
|-----|-------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan<br>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik<br>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah<br>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik |

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional<br>8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik<br>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah<br>10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan                    | 1. Surat Pengantar dari RT / RW<br>2. Foto Copy KTP dan KK jumlah 2 (dua) lembar<br>3. Terdaftar dalam DTKS   |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | Pemohon mendaftarkan ke Petugas Pelayanan dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan;   |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | 10 (sepuluh menit)  |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Tidak dipungut biaya  |
| 6.  | Produk pelayanan                         | Pembuatan surat keterangan tidak mampu  |
| 7.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Mekanisme pengaduan masyarakat:  <pre>           graph TD             A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]             A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]             B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])             C --&gt; D             D --&gt; E([Unit Terkait])           </pre>   |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 8.  | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas       | 1. Komputer<br>2. ATK, Meja, Kursi.<br>3. Ruang tunggu  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi pelayanan<br>2. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu<br>3. Mempunyai sikap teliti, cermat, responsif, sopan, jujur |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi;   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 1 (satu) orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Dalam waktu 10 (sepuluh) menit surat Keterangan tidak mampu selesai oleh petugas akan diantar ketempat pemohon.   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Telah diberikan petunjuk arah ketika ada bencana<br>2. Titik kumpul,P3K, disediakan APAR ketika terjadi kebakaran  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Dilaksanakan berkala setiap 3 (tiga)bulan dengan pelaksanaan pelayanan Survey Kepuasan masyarakat terhadap masyarakat   |

## 2.10. REKOMENDASI PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan<br>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik |

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
|     |                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah</li> <li>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik</li> <li>7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan</li> </ol> |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari RT / RW</li> <li>2. Mengisi formulir Permohonan</li> <li>3. Foto copy KTP Pemohon 2 lembar</li> <li>4. Foto copy bukti kepemilikan tentang tanah tersebut ( Sertifikat atau Girik/ Akta PPAT/ Segel/ Letter C )</li> <li>5. Surat Pernyataan dari pemilik tanah telah di pasang tanda batas</li> <li>6. Surat kuasa ( apabila di urus pihak ketiga ) di sertai Fc KTP Pemberi Kuasa</li> <li>7. Melampirkan Fc Pelunasan PBB</li> </ol>   |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan.</li> <li>2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi.</li> <li>3. Pembuatan surat pengantar rekomendasi sertifikasi tanah</li> <li>4. Penelitian Surat Pengantar, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas</li> <li>5. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar kepada Lurah</li> <li>6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar</li> </ol>   |

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | 7. Surat Pengantar diagendakan pada buku register dan diarsipkan<br>8. Penyerahan kepada Pemohon serta penjelasan alur selanjutnya ke tingkat Kecamatan   |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | 15 ( lima belas ) menit   |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 6.  | Produk pelayanan                         | Surat Pengantar Rekomendasi sertifikat tanah  |
| 7.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Mekanisme pengaduan masyarakat: <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <pre> graph TD     A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]     A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]     B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])     C --&gt; D     D --&gt; E([Unit Terkait])           </pre> </div> |
| 8.  | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas     | Meja dan kursi, alat tulis kantor, buku register, komputer/laptop/PC dan Printer  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                     | 1. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi kependudukan<br>2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan<br>3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer<br>4. Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik              |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | 5. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu<br>6. 6. Mempunyai sikap teliti, responsif, sopan, jujur.   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | 1. Kasi mengoreksi dan meneliti berkas administrasi dan membubuhkan paraf<br>2. Seklur menyelia berkas administrasi dan memberikan paraf<br>3. Lurah memberkan persetujuan setelah adanya pencantuman paraf oleh seklur dan Kasi |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 1 ( satu ) orang   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Surat Pengantar diterima selambatnya-lambatnya 15 (lima belas ) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi dan pejabat berwenang ada di tempat.  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Telah diberikan petunjuk arah ketika ada bencana<br>2. Titik kumpul,P3K, disediakan APAR ketika terjadi kebakaran   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Dilaksanakan berkala setiap tahun dengan pelaksanaan Survey Indek Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna.   |

#### 2.11. REKOMENDASI PENGAJUAN SURAT NIKAH

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN   |
|-----|-------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan<br>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik<br>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah<br>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik |

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
|     |                                 | <p>7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</p> <p>8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</p> <p>10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan</p>   |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari RT / RW</li> <li>2. Foto Copy KTP/KK ,Foto copy Ijazah terakhir, Foto copy akte kelahiran/surat keterangan lahir; 2 lembar</li> <li>3. Pas Foto ukuran 2x3 5 lembar, ukuran 4x6 2 lembar</li> <li>4. Berkas rekomendasi numpah nikah dari penganten putra</li> <li>5. Test Urine Calon penganten putri</li> <li>6. Foto menanam pohon yang berbuah 3 R</li> <li>7. Nomor hp dan email penganten berdua</li> <li>8. Nomor hp wali nikah</li> <li>9. Materai 10.000</li> <li>10. Data dukung lain misal akte cerai atau akte kematian bagi yang berstatus janda/duda</li> </ol>   |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan</li> <li>2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi;</li> <li>3. Pembuatan Surat Pengantar Nikah (N1-N7)</li> <li>4. Penelitian Surat Pengantar, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas</li> <li>5. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar kepada Lurah</li> <li>6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar</li> <li>7. Surat Pengantar diagendakan pada buku register dan diarsipkan</li> <li>8. Penyerahan kepada Pemohon serta penjelasan alur selanjutnya ke tingkat Kecamatan</li> </ol> |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian       | 10 (sepuluh) menit   |

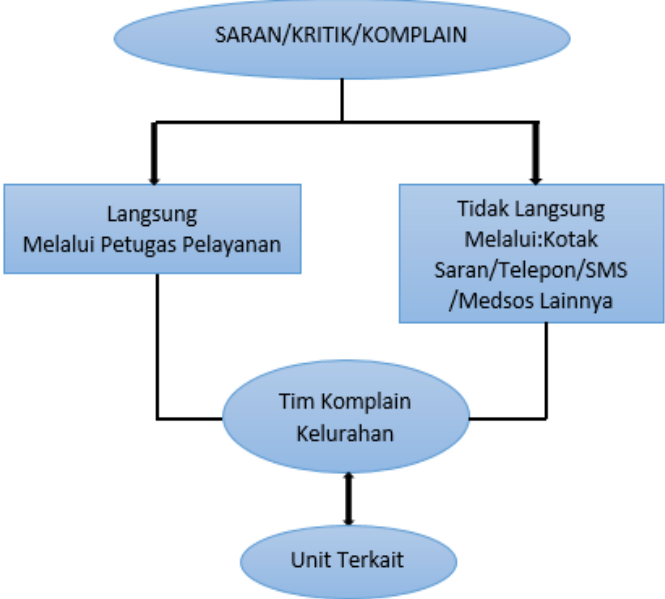
| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 5.  | Biaya/tarif                              | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 6.  | Produk pelayanan                         | Rekomendasi Pengajuan Surat Nikah   |
| 7.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Mekanisme pengaduan masyarakat:</p> <pre> graph TD     A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]     A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]     B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])     C --&gt; D     D --&gt; E([Unit Terkait]) </pre> |
| 8.  | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- ATK, Meja, Kursi.</li> <li>- ruang tunggu</li> </ul>   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Memahami regulasi, juklak, juknis</li> <li>-Cermat, Teliti</li> <li>-Operator Komputer</li> </ul>   |
| 10. | Pengawasan Internal                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Kasi Pelayanan Umum mengoreksi dan meneliti berkas administrasi</li> <li>-Seklur menyelia serta membubuhkan parah</li> <li>-Lurah memberikan persetujuan setelah adanya pencantuman parah oleh seklur dan kasi</li> </ul>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>-1 (satu) orang penanggungjawab</li> <li>-1 (satu) orang petugas komputer</li> </ul>   |
| 12. | Jaminan pelayanan                        | Surat Pengantar diterima selambatnya-lambatnya 10 (sepuluh) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi.   |
| 13. | Jaminan keamanan dan                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah diberikan petunjuk arah ketika ada bencana</li> <li>2. Titik kumpul,P3K, disediakan APAR ketika terjadi kebakaran</li> </ol>  |

| NO. | KOMPONEN                   | URAIAN  |
|-----|----------------------------|---|
|     | keselamatan pelayanan      |   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan 3 bulan sekali oleh Penyelenggara Pelayanan Publik |

## 2.12. REKOMENDASI IZIN GANGGUAN KECIL ≤ 100M

| NO. | KOMPONEN              | URAIAN  |
|-----|-----------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah</li> <li>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik</li> <li>7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan</li> </ol> |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi formulir permohonan bermaterai;</li> <li>2. Foto copy KTP pemohon atau pemilik usaha yang masih berlaku;</li> <li>3. Foto copy bukti kepemilikan tanah</li> <li>4. Surat Pernyataan Tidak keberatan dari pemilik tanah apabila tempat usahanya menyewa tanah;</li> </ol>  |

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | 5. Foto copy akte pendirian perusahaan;<br>6. Foto copy NPWP;<br>7. Dokumen lingkungan (SPPL,UKL-UPL, AMDAL);<br>8. Rekomendasi dari institusi terkait untuk usaha tertentu;<br>9. Foto copy IMB;<br>10. Bukti lunas PBB tahun terakhir;<br>11. Surat persetujuan tetangga;<br>12. Surat Keterangan Domisili Usaha.   |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | 1. Pemohon mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan;<br>2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi;<br>3. Penerbitan Surat Pengantar Rekomendasi Izin Gangguan Kecil $\leq 100$ m ke Kecamatan;<br>4. Penelitian Surat Pengantar, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas;<br>5. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar Rekomendasi HO kepada Lurah;<br>6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar Rekomendasi HO;<br>7. Surat Pengantar Rekomendasi HO diagenda pada buku register dan diarsipkan;<br>8. Penyerahan kepada Pemohon serta penjelasan alur selanjutnya ke tingkat Kecamatan |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | 10 (sepuluh) menit  |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 6.  | Produk pelayanan                         | Surat Pengantar Rekomendasi Izin Gangguan Kecil $\leq 100$ m  |
| 7.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Mekanisme pengaduan masyarakat:   |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  |  <pre> graph TD     A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]     A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]     B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])     C --&gt; D     D --&gt; E([Unit Terkait]) </pre> |
| 8.  | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- ATK, Meja, Kursi</li> <li>- Ruang tunggu</li> </ul>  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami regulasi, juklak, juknis</li> <li>- Cermat, Teliti</li> <li>- Operator Komputer</li> </ul>  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian berkas oleh petugas khusus</li> <li>- Kasi mengoreksi dan meneliti</li> <li>- Seklur menyelia</li> <li>- Lurah memberikan persetujuan (apabila dokumen telah lengkap dan mendapat paraf oleh Seklur dan Kasi)</li> <li>- Penelitian draft final dilakukan oleh kepala subbidang</li> </ul>              |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 1 (satu) orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Surat Pengantar diterima selambatnya-lambatnya 10 (sepuluh) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi.   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah diberikan petunjuk arah ketika ada bencana</li> <li>2. Titik kumpul, P3K, disediakan APAR ketika terjadi kebakaran</li> </ol>   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Dilaksanakan berkala setiap tahun dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna.  |

### 2.13. SURAT PENGANTAR PENGAJUAN KREDIT/PINJAMAN BANK

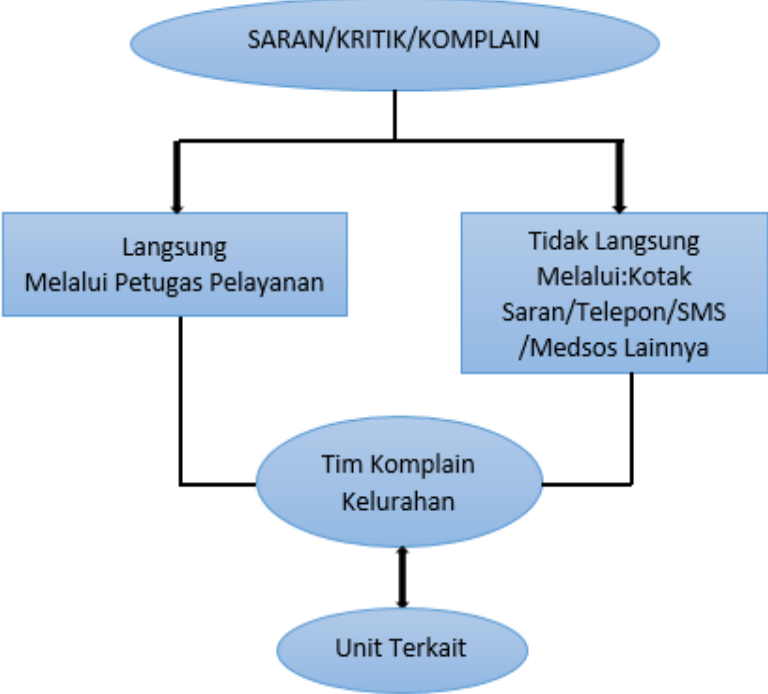
| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|-----|---------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah</li> <li>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik</li> <li>7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan</li> </ol> |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar dari RT / RW</li> <li>b. Foto Copy KTP dan KK jumlah 2 lembar</li> </ol>  |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan.</li> <li>2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi.</li> <li>3. Pembuatan surat pengantar Pengajuan Kredit / Pinjaman Bank</li> <li>4. Penelitian Surat Pengantar Pengajuan Kredit/Pinjaman Bank, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas</li> </ol>  |

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | 5. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar Pengajuan Kredit / Pinjaman Bank kepada Lurah<br>6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar Pengajuan Kredit / Pinjaman Bank.<br>7. Surat Pengantar Pengajuan Kredit / Pinjaman Bank diagendakan pada buku register dan diarsipkan<br>8. Penyerahan kepada Pemohon serta penjelasan alur selanjutnya ke tingkat Kecamatan |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | 10 ( sepuluh ) menit  |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Gratis ( Tidak dipungut biaya )   |
| 6.  | Produk pelayanan                         | Surat Pengantar Pengajuan Kredit / Pinjaman Bank  |
| 7.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Mekanisme pengaduan masyarakat: <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <pre> graph TD     A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]     A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]     B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])     C --&gt; D     D --&gt; E([Unit Terkait])           </pre> </div>           |
| 8.  | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas     | Meja dan kursi, alat tulis kantor, buku register, komputer/laptop/PC dan Printer  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                     | 1. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi kependudukan<br>2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan<br>3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer<br>4. Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik                        |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | 5. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu<br>6. Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur.   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | - Penelitian berkas oleh petugas pelayanan<br>- Pembubuhan paraf oleh Kasi dan Seklur  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 1 (satu) orang   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Bila dalam waktu 10 (sepuluh) menit surat pengantar pengajuan kredit/jaminan bank tidak selesai, maka pemohon diminta kembali lagi setelah dihubungi petugas |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Telah diberikan petunjuk arah ketika ada bencana<br>2. Titik kumpul,P3K, disediakan APAR ketika terjadi kebakaran   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Dilaksanakan berkala setiap tahun dengan pelaksanaan Survey Indek Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna.   |

#### 2.14. PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan<br>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik<br>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah<br>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik<br>7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional<br>8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik |

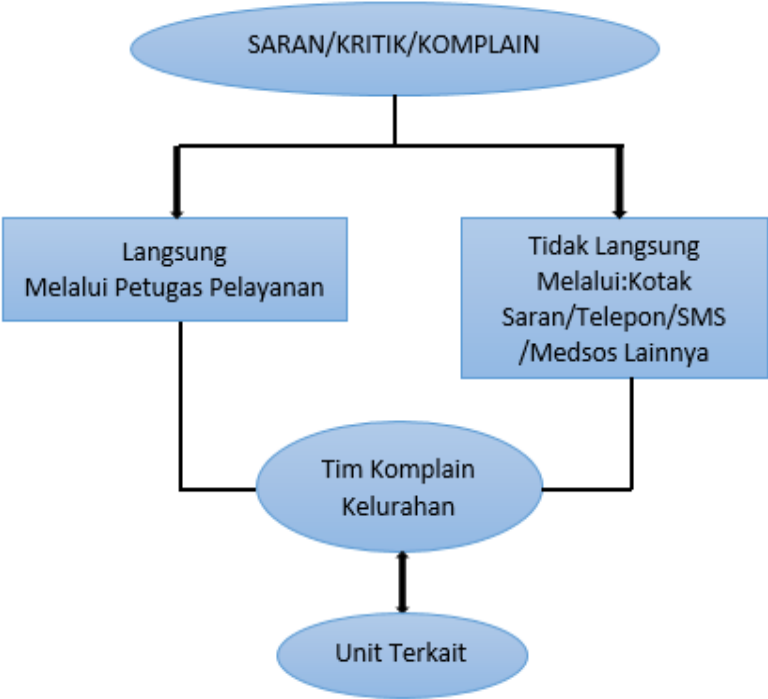
| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah<br>10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan  |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan                    | 1. Wajib pajak menyerahkan SPPT   |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | 1. Pembuatan Kwitansi Pembayaran PBB<br>2. Kwitansi , jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas<br>3. Membubuhi cap pada kwitansi pembayran PBB<br>4. Mencatat NOP dan nama wajib Pajak di buku masing-masing petugas<br>5. Menyetor uang pembayarn pajak ke koordinator PBB yang di tunjuk<br>6. Penyerahan kwitansi pembayaran pajak ke wajib pajak dan menyetorkan ke bank      |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | 10 (sepuluh) menit  |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Sesuai dengan nilai NJOP nya  |
| 6.  | Produk pelayanan                         | Lunas PBB seusai target yang di tentukan  |
| 7.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Mekanisme pengaduan masyarakat:  <pre> graph TD     A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]     A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]     B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])     C --&gt; D     D --&gt; E([Unit Terkait])           </pre> |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 8.  | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas       | a. Komputer<br>b. ATK, Meja, Kursi.<br>c. ruang tunggu  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | -Menguasai wilayah wajib dan objek pajak<br>-Mengetahui alamat wajib pajak<br>-Operator Komputer  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | - Menyelia petugas pemungut pajak dan buku catatan<br>- Penelitian draft final dilakukan oleh kepala subbidang  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 1 (satu) orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Bila dalam waktu 10 (sepuluh) menit belum selesai, bukti pembayaran di antar ke pembayar.   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Telah diberikan petunjuk arah ketika ada bencana<br>2. Titik kumpul,P3K, disediakan APAR ketika terjadi kebakaran                                  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Dilaksanakan berkala setiap tahun, dengan meningkatkan semangatmensosialisasikan kepada wajib pajak agar membayar lebih awal atau sebelum jatuh tempo |

#### 2.15. PENERBITAN SURAT KETERANGAN DOMISILI

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN   |
|-----|-------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan<br>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik<br>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah<br>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik |

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
|     |                                 | 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional<br>8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik<br>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah<br>10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan  |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan           | 1. Surat Pengantar dari RT / RW<br>2. Foto Copy KTP dan KK jumlah 2 lembar   |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Pemohon mendaftar ke Petugas Pelayanan Umum<br>2. dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi<br>3. sesuai persyaratan.<br>4. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi.<br>5. Pembuatan surat Keterangan Domisili<br>6. Penelitian Surat Keterangan Domisili, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas<br>7. Pengajuan tanda tangan Surat Keterangan Domisili kepada Lurah<br>8. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Keterangan Domisili.<br>9. Surat Keterangan Domisili diagendakan pada buku register dan diarsipkan<br>10. Penyerahan kepada Pemohon serta penjelasan alur selanjutnya ke tingkat Kecamatan |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian       | 10 ( sepuluh ) menit   |
| 5.  | Biaya/tarif                     | Tidak dipungut biaya(gratis)   |
| 6.  | Produk pelayanan                | Surat Keterangan Domisili  |
| 7.  | Penanganan pengaduan,           | Mekanisme pengaduan masyarakat:  |

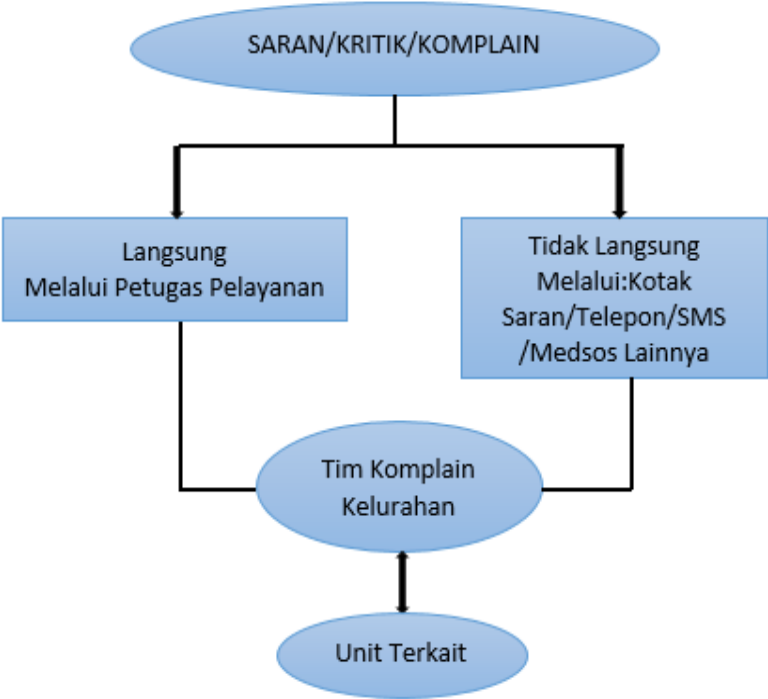
| NO. | KOMPONEN                             | URAIAN  |
|-----|--------------------------------------|---|
|     | saran, dan masukan                   |  <pre> graph TD     A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]     A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]     B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])     C --&gt; D     D --&gt; E([Unit Terkait])           </pre> <p>The flowchart illustrates the process of handling complaints. It starts with 'SARAN/KRITIK/KOMPLAIN' (Suggestions/Criticism/Complaints) in an oval at the top. This leads to two parallel paths: 'Langsung Melalui Petugas Pelayanan' (Directly through Service Staff) and 'Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya' (Indirectly through: Suggestion Box/Phone/SMS /Other Social Media). Both paths converge into 'Tim Komplain Kelurahan' (Village Complaint Team) in an oval. Finally, the process ends at 'Unit Terkait' (Related Unit) in an oval at the bottom.</p> |
| 8.  | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | Meja dan kursi, alat tulis kantor, buku register, komputer/laptop/PC dan Printer  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi kependudukan</li> <li>2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan</li> <li>3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</li> <li>4. Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik</li> <li>5. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu</li> <li>6. Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur.</li> </ol>  |
| 10. | Pengawasan Internal                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian berkas oleh petugas pelayanan</li> <li>- Pembubuhan paraf oleh Kasi dan Seklur</li> </ul>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                     | 1 (satu) orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                    | Bila dalam waktu 10 (sepuluh) menit surat keterangan tidak selesai, maka pemohon akan dihubungi oleh petugas.   |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah diberikan petunjuk arah ketika ada bencana</li> <li>2. Titik kumpul,P3K, disediakan APAR ketika terjadi kebakaran Toilet</li> </ol> |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Dilaksanakan berkala setiap 3 (tiga) bulan dengan pelaksanaan Survey Indek Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna.   |

## 2.16. SURAT PENGANTAR ADMINISTRASI UMUM

| NO. | KOMPONEN              | URAIAN  |
|-----|-----------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah</li> <li>6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik</li> <li>7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 5 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan</li> </ol> |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari RT / RW</li> <li>2. Foto Copy KTP/KK jumlah 2lembar &amp; menunjukkan Aslinya</li> </ol>   |

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | 3. Foto copy buku nikah/kutipan akta kawin, bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun tetapi sudah/pernah kawin;<br>4. Foto copy akte kelahiran/surat keterangan lahir; 2 lembar<br>5. Foto copy surat bukti/keterangan penting atau kependudukan yang dialami bagi pemohon yang mengajukan perubahan data;   |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | 1. Pemohon mendaftarkan ke Petugas Pelayanan Umum dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan;<br>2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi;<br>3. Pembuatan surat pengantar / Keterangan Administrasi Umum<br>4. Penelitian Surat Pengantar, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas<br>5. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar kepada Lurah<br>6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar<br>7. Surat Pengantar diagenda pada buku register dan diarsipkan<br>8. Penyerahan kepada Pemohon serta Penjelasan |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | 15 (lima belas) menit   |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 6.  | Produk pelayanan                         | Surat Pengantar Pelayanan Umum  |
| 7.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Mekanisme pengaduan masyarakat:   |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  |  <pre> graph TD     A([SARAN/KRITIK/KOMPLAIN]) --&gt; B[Langsung Melalui Petugas Pelayanan]     A --&gt; C[Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya]     B --&gt; D([Tim Komplain Kelurahan])     C --&gt; D     D --&gt; E([Unit Terkait]) </pre> <p>The flowchart illustrates the complaint handling process. It starts with 'SARAN/KRITIK/KOMPLAIN' (Suggestions/Criticism/Complaints) in an oval at the top. This leads to two parallel paths: 'Langsung Melalui Petugas Pelayanan' (Directly through Service Staff) and 'Tidak Langsung Melalui: Kotak Saran/Telepon/SMS /Medsos Lainnya' (Indirectly through: Suggestion Box/Phone/SMS /Other Social Media). Both paths converge into 'Tim Komplain Kelurahan' (Village Complaint Team) in an oval. Finally, the process ends at 'Unit Terkait' (Related Unit) in an oval at the bottom.</p> |
| 8.  | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas       | Meja dan kursi, alat tulis kantor, buku register, komputer/laptop/PC dan Printer  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi kependudukan</li> <li>b) Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan</li> <li>c) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</li> <li>d) Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik</li> <li>e) Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu</li> </ul>  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Kasi Pelayanan Umum dan Kesos menyelia berkas administrasi dan memberi paraf.   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 1 (satu) orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Surat Pengantar diterima selambatnya-lambatnya 15 (lima belas) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat parkir</li> <li>2. Ruang tunggu</li> <li>3. Disediakan wifi gratis</li> <li>4. Kipas angin</li> <li>5. Toilet</li> </ul>   |

| NO. | KOMPONEN                   | URAIAN  |
|-----|----------------------------|---|
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dilaksanakan berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali |

Ditetapkan di Plarangan  
pada tanggal 20 Mei 2024

LURAH PLARANGAN



SYAIFUL BAKHRI