



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
KECAMATAN GOMBONG
KELURAHAN GOMBONG

Alamat : Gang Beringin No, 643 Telp. (0287) 471292 Gombong 54411

KEPUTUSAN LURAH GOMBONG
NOMOR : 060/19 TAHUN 2018

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN GOMBONG

LURAH GOMBONG,

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 Gombong dengan Keputusan Lurah Gombong.

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 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).

- Perhatikan : 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
- SEKUT
- : Standar Pelayanan pada Kelurahan Gombong sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
 - : Standar Pelayanan pada Kelurahan Gombong sebagaimana 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
 - : 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.
 - : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gombong
pada tanggal 9 Juli 2018



LURAH GOMBONG

SLAMET HARYANTO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN LURAH GOMBONG
NOMOR 060/ 19 TAHUN 2018
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA KELURAHAN GOMBONG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN GOMBONG

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 Gombang meliputi ruang lingkup pelayanan :

2.1. SURAT PENGANTAR PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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 2. Foto Copy KTP/KK jumlah 2 lembar dan menunjukkan Aslinya 3. Foto copy buku nikah/kutipan akta kawin, bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun tetapi sudah/pernah kawin; 4. Foto copy akte kelahiran/surat keterangan lahir; 2 lembar 5. Foto copy surat bukti/keterangan penting atau kependudukan yang dialami bagi pemohon yang mengajukan perubahan data;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Melampirkan KTP yang rusak (bagi KTP yang rusak); 7. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian/pejabat lain yang ditetapkan (bagi yang KTP hilang); 2 lembar 8. Pas foto berwarna sesuai tahun kelahiran ukuran 3 x 4 = 2 lembar 9. Mengisi Formulir Isian
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mendaftar ke Petugas Pelayanan Umum dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan 2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi; 3. Pembuatan surat pengantar/formulir isian data penerbitan Kartu Tanda Penduduk 4. Penelitian Surat Pengantar, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas 5. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar kepada Lurah 6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar 7. Surat Pengantar diagendakan pada buku register dan diarsipkan 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	Pengantar Pembuatan KTP
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengaduan masyarakat: <pre> graph TD A[Pengaduan Langsung/ Tidak Langsung Masyarakat] --> B[Diterima Petugas Pelayanan] B --> C[Tim Pengelolaan Pengaduan (mendokumentasikan, menyelia, melaporkan kepada Seklur)] C --> D[Seklur mengagendakan rapat, melaporkan kepada Lurah] D --> E[Lurah mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan] E --> F[Rencana Tindak Lanjut Penyelesaian] F --> G[Penyampaian Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat kepada] </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	- Komputer - ATK, Meja, Kursi. - Ruang tunggu
9.	Kompetensi Pelaksana	- Memahami regulasi, juklak, juknis - Cermat, Teliti - Operator Komputer
10.	Pengawasan Internal	1. Kasi Pelayanan Umum mengoreksi dan meneliti berkas administrasi 2. Seklur menyelia serta membubuhkan paraf 3. Lurah memberikan persetujuan setelah adanya pencantuman paraf oleh seklur dan kasi
11.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan pelayanan	Surat Pengantar diterima selambat-lambatnya 10 (sepuluh) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Disediakan tempat tunggu yang representatif 2. Disediakan tempat parkir yang aman 3. Wifi 4. Toilet
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Monitoring dan evaluasi dilaksanakan berkala 1 bulan sekali serta pelaksanaan Survey Kepuasan Kepuasan terhadap pengguna.

2.2. SURAT PENGANTAR PEMBUATAN KARTU KELUARGA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 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 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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 2. Foto Copy KK lama 2 lembar dan KK lama asli 3. Foto copy surat nikah, Akte Kelahiran anggota Keluarga 4. Surat pindah datang yang telah disahkan oleh kecamatan atau dispendukcapil 5. Surat kehilangan bagi yang kk nya hilang 6. Mengisi Formulir Isian Permohonan (Blanko F-1.15 dan F-1.01 bagi pemohon KK baru , F-1.16 bagi KK Perubahan) 7. Melampirkan Fotocopy Pelunasan pajak PBB
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mendaftar ke Petugas Pelayanan dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan. 2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi. 3. Pembuatan surat pengantar/formulir isian data penerbitan Kartu Keluarga 4. Penelitian Surat Pengantar, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas 5. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar kepada Lurah 6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar 7. Surat Pengantar diagendakan pada buku register dan diarsipkan 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)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Produk pelayanan	Surat Pengantar KK berupa Blanko F-1.15 dan F-1.01 bagi pemohon KK baru , F.-1.16 bagi KK Perubahan)
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengaduan masyarakat:  <pre> graph TD A[Pengaduan Langsung/ Tidak Langsung Masyarakat] --> B[Diterima Petugas Pelayanan] B --> C[Tim Pengelolaan Pengaduan (mendokumentasikan, menyelia, melaporkan kepada Seklur)] C --> D[Seklur mengagendakan rapat, melaporkan kepada Lurah] D --> E[Lurah mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan] E --> F[Rencana Tindak Lanjut Penyelesaian] F --> G[Penyampaian Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu] </pre>
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 2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 4. Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik 5. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu 6. Mempunyai sikap teliti, responsif, sopan, jujur.
10.	Pengawasan Internal	1. Kasi mengoreksi dan meneliti berkas administrasi dan membubuhkan paraf 2. Seklur menyelia berkas administrasi dan memberikan paraf 3. Lurah memberikan persetujuan setelah adanya pencantuman paraf oleh seklur dan Kasi
11.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan pelayanan	Surat Pengantar diterima selambatnya-lambatnya 10 (sepuluh) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi dan pejabat berwenang ada di tempat.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Disediakan tempat tunggu yang representatif 2. Disediakan tempat parkir yang aman 3. Tersedianya sambungan Wifi gratis 4. Tersedianya toilet
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan berkala setiap 6 (enam) bulan sekali dengan pelaksanaan Survey Indek Kepuasan ternadap pengguna.

23. SURAT PENGANTAR PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari RT / RW 2. Foto Copy KTP/KK jumlah 2 lembar dan menunjukkan Aslinya 3. Foto copy buku nikah/kutipan akta kawin, bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun tetapi sudah/pernah kawin; 4. Foto copy akte kelahiran/surat keterangan lahir; 2 lembar 5. Foto copy surat bukti/keterangan penting atau kependudukan yang dialami bagi pemohon yang mengajukan pindah; 6. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian/pejabat lain yang ditetapkan (bagi yang KTP hilang); 2 lembar 7. Pas foto berwarna sesuai tahun kelahiran ukuran 4 x 6 = 1 lembar
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon meminta pengantar pindah ke RT/RW setempat; 2. Pemohon mengajukan permohonan pindah ke Kelurahan 3. Berkas pengajuan permohonan pindah di serahkan ke petugas pelayanan yang kemudian oleh petugas pelayanan di lakukan kroscek ulang untuk kelengkapan berkas 4. Jika berkas sudah lengkap petugas pelayanan mengisi formulir pindah secara lengkap 5. Petugas pelayanan menyerahkan berkas pengajuan permohonan pindah kepada Kasi Pelayanan Umum untuk di teliti ulang dan paraf 6. Kemudian di lanjutkan menyerahkan berkas pengajuan permohonan pindah kepada Sekretaris Lurah dan paraf 7. Rekomendasi berkas pengajuan permohonan pindah kepada Lurah untuk di tandatangi 8. Jika di setujui oleh Lurah kemudian di lakukan pemberian nomor agenda dan pengarsipan 9. Berkas pengajuan permohonan pindah diserahkan kembali kepada pemohon.
4.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk pelayanan	Surat Pengantar Pindah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme <pre> graph TD A[Pengaduan Langsung/Tidak Langsung] --> B[Diterima Petugas Excellent Service] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyelia dan melaporkan kepada seklur] C --> D[Seklur mengagendakan rapat, melaporkan kepada Lurah] D --> E[Lurah mengambil keputusan penyelesaian] E --> F[Rencana tindak lanjut Penyelesaian] F --> G[Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan masyarakat kepada pengadu] </pre>
8.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	- Komputer, Printer - ATK, Meja, Kursi. - Wifi - Toilet - Musholla - Ruang tunggu
9.	Kompetensi Pelaksana	- Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi kependudukan - Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan - Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer - Pernah mengikuti sosialisas./bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik - Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu - Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur.
10.	Pengawasan internal	- Penelitian berkas oleh excellent service - Penelitian draft final dilakukan oleh Kasi dan Seklur
11.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan pelayanan	Surat Pengantar diterima selambatnya-lambatnya 10 (sepuluh) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Disediakan tempat tunggu yang representatif 2. Disediakan tempat parkir yang aman
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	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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 2. Foto Copy KTP/KK jumlah 2 lembar dan menunjukkan Aslinya 3. Foto copy buku nikah/kutipan akta kawin, bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun tetapi sudah/pernah kawin;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Foto copy surat bukti/keterangan penting atau kependudukan yang dialami bagi pemohon yang mengajukan pindah; 6. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian/pejabat lain yang ditetapkan (bagi yang KTP hilang); 2 lembar 7. Pas foto berwarna sesuai tahun kelahiran ukuran 4 x 6 = 1 lembar
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mendaftar ke Petugas Exellent Service dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan; 2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk * diperbaiki/dilengkapi; 3. Pembuatan surat pengantar/formulir isian data penerbitan pengantar pindah 4. Penelitian Surat Pengantar, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas 5. Penelitian Surat Pengantar di bubuhi paraf
4.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh menit)
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk pelayanan	Surat Pengantar Pindah Datang
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengaduan masyarakat: <pre> graph TD A[Pengaduan Langsung/ Tidak Langsung Masyarakat] --> B[Diterima Petugas Pelayanan] B --> C[Tim Pengelolaan Pengaduan
(mendokumentasikan, menyelia, melaporkan kepada Seklur)] C --> D[Seklur mengagendakan rapat, melaporkan kepada Lurah] D --> E[Lurah mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan] E --> F[Rencana Tindak Lanjut Penyelesaian] F --> G[Penyampaian Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu] </pre>
8.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	- Komputer / Printer - ATK, Meja, Kursi. - Ruang tunggu - Wifi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		- Toilet - Mushola - Surat Kabar Harian
9.	Kompetensi Pelaksana	- Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi kependudukan - Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan - Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer - Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik - Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu - Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur.
10.	Pengawasan Internal	- Penelitian berkas oleh excellent Service - Penelitian draft final dilakukan oleh Kasi dan Seklur
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	3. Disediakan tempat tunggu yang representatif 4. Disediakan tempat parkir yang aman dan representative
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan berkala setiap tahun dengan pelaksanaan Survey Indek Kepuasan terhadap pengguna.

25. PENERBITAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN

	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik

KOMPONEN	URAIAN
	5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan
2. Persyaratan Pelayanan	a. Surat Pengantar dari RT / RW b. Foto Copy KTP/KK jumlah 2 lembar dan menunjukkan Aslinya c. Foto Copy buku nikah/kutipan akta Nikah d. Surat Keterangan dari bidan atau rumah sakit e. Foto Copy KTP saksi 2 Orang f. Mengisi Formulir Isian
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mendaftar ke Petugas Pelayanan Umum dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan; 2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi; 3. Pembuatan surat Keterangan Kelahiran 4. Penelitian Surat Pengantar, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas 5. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar kepada Lurah 6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar 7. Surat Pengantar diagendakan pada buku register dan diarsipkan 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)

	KOMPONEN	URAIAN
6.	Produk pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengaduan masyarakat:  <pre> graph TD A[Pengaduan Langsung/ Tidak Langsung Masyarakat] --> B[Diterima Petugas Pelayanan] B --> C[Tim Pengelolaan Pengaduan (mendokumentasikan, menyelia, melaporkan kepada Seklur)] C --> D[Seklur mengadakan rapat, melaporkan kepada Lurah] D --> E[Lurah mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan] E --> F[Rencana Tindak Lanjut Penyelesaian] F --> G[Penyampaian Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu] </pre>
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 2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 4. Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik 5. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu 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
12.	Jaminan pelayanan	Surat Pengantar diterima selambatnya-lambatnya 15 (lima belas) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi

	KOMPONEN	URAIAN
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tempat parkir 2. Ruang tunggu 3. Wifi 4. Toilet
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan 6 bulan sekali selanjutnya dilaksanakan survei kepuasan masyarakat

26. PENERBITAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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 2. Fotocopy KTP /KK dan menunjukkan Aslinya 3. Foto copy KTP saksi 2 Orang 4. Mengisi Formulir Isian

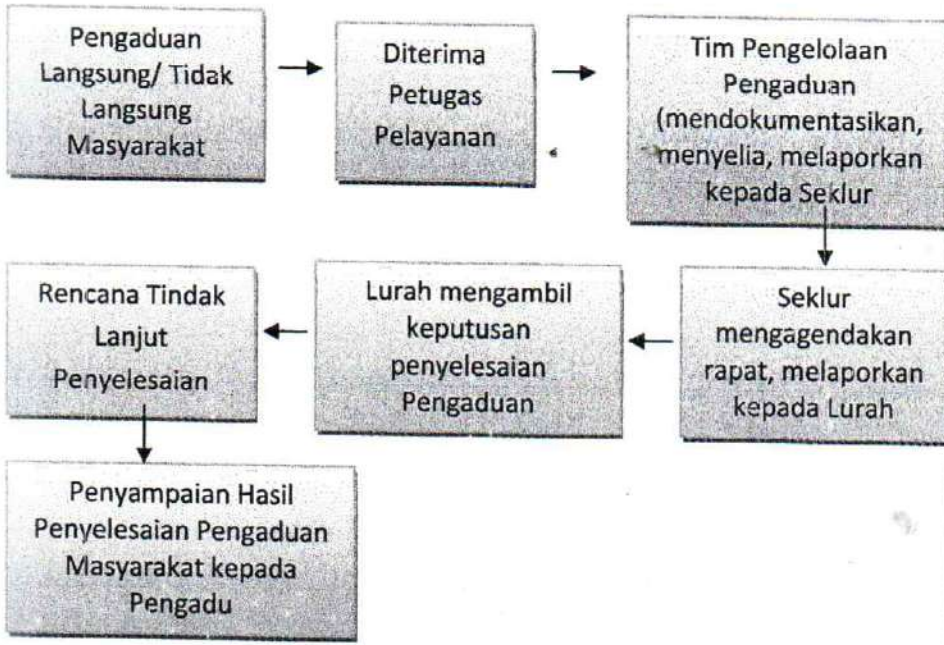
NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pemohon mendaftar ke Petugas Pelayanan Umum dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan b. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi; c. Pembuatan surat Keterangan Kelahiran d. Penelitian Surat Pengantar, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas e. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar kepada Lurah f. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar g. Surat Pengantar diagenda pada buku register dan diarsipkan h. 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	Penerbitan Surat Keterangan Kematian
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengaduan masyarakat: <pre> graph TD A[Pengaduan Langsung/ Tidak Langsung Masyarakat] --> B[Diterima Petugas Pelayanan] B --> C[Tim Pengelolaan Pengaduan (mendokumentasikan, menyelia, melaporkan kepada Seklur)] C --> D[Seklur mengagendakan rapat, melaporkan kepada Lurah] D --> E[Lurah mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan] E --> F[Rencana Tindak Lanjut Penyelesaian] F --> G[Penyampaian Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu] </pre>
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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 4. Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik 5. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu 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
12.	Jaminan pelayanan	Apabila dalam satu hari tidak selesai akan diantar oleh petugas ke tempat pemohon
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tempat parker 2. Ruang tunggu 3. Wifi 4. Toilet
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 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 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 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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 2. Fotokopi KTP, 2 lembar 3. Fotokopi KK, 2 lembar 4. Fotokopi Akte Kelahiran, 2 lembar 5. Foto 4 x 6 = 1 lembar (background merah)
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mendaftar ke Petugas Pelayanan dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan; 2. Petugas Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi; 3. Kasi membuat surat pengantar SKCK 4. Pengajuan Surat Pengantar kepada Sekretaris Lurah 5. Pengajuan Tanda Tangan Surat Pengantar kepada Lurah 6. Petugas memberi nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar SKCK 7. Petugas mengagendakan Surat Pengantar SKCK di buku agenda umum keluar dan diarsipkan 8. 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	Surat Pengantar untuk pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengaduan masyarakat:  <pre> graph TD A[Pengaduan Langsung/ Tidak Langsung Masyarakat] --> B[Diterima Petugas Pelayanan] B --> C[Tim Pengelolaan Pengaduan (mendokumentasikan, menyelia, melaporkan kepada Seklur)] C --> D[Seklur mengagendakan rapat, melaporkan kepada Lurah] D --> E[Lurah mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan] E --> F[Rencana Tindak Lanjut Penyelesaian] F --> G[Penyampaian Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu] </pre>
8.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	- Komputer - ATK, Meja, Kursi, Kipas Angin - Ruang tunggu
9.	Kompetensi Pelaksana	- Memahami regulasi, juklak, juknis - Cermat, Teliti - Operator Komputer
10.	Pengawasan Internal	- Penelitian berkas oleh petugas - Penelitian berkas oleh Kasi - Penelitian berkas oleh Seklur - Penelitian berkas dilakukan oleh Lurah
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	1. Disediakan tempat tunggu 2. Disediakan tempat parkir yang aman
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan berkala setiap 6 (enam) bulan sekali dengan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna.

2.8. REKOMENDASI SURAT PERMOHONAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Foto copy KTP yang masih berlaku 2. Foto copy bukti kepemilikan tanah 3. Surat persetujuan dari tetangga kanan, kiri, depan dan belakang yang berbatasan dengan lahan yang dibangun. 4. Foto copy Surat Tanah / Sertifikat / SPPT (menunjukkan aslinya) a. Bukti pelunasan PBB terakhir b. Dilampiri : Rumah tinggal : a. Gambar teknis bangunan Tempat Usaha b. Gambar teknis bangunan c. SPPL atau Izin Lingkungan.

KOMPONEN	URAIAN
1. Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mendaftar ke Petugas Pelayanan dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan; 2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi; 3. Pembuatan rekomendasi surat permohonan IMB; 4. Penelitian Surat Pengantar, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas; 5. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar kepada Lurah; 6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar; 7. Surat Pengantar diagenda pada buku register dan diarsipkan; 8. Penyerahan kepada Pemohon serta penjelasan alur selanjutnya ke tingkat Kecamatan
2. Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
3. Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
4. Produk pelayanan	Rekomendasi Surat Permohonan IMB
5. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengaduan masyarakat:  <pre> graph TD A[Pengaduan Langsung/ Tidak Langsung Masyarakat] --> B[Diterima Petugas Pelayanan] B --> C[Tim Pengelolaan Pengaduan (mendokumentasikan, menyelia, melaporkan kepada Seklur)] C --> D[Seklur mengagendakan rapat, melaporkan kepada Lurah] D --> E[Lurah mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan] E --> F[Rencana Tindak Lanjut Penyelesaian] F --> G[Penyampaian Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu] </pre>
6. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	- Komputer - ATK, Meja, Kursi. - ruang tunggu

NO.	KOMPONEN	URAIAN
9.	Kompetensi Pelaksana	- Memahami regulasi, juklak, juknis - Cermat, Teliti - Operator Komputer
10.	Pengawasan Internal	- Penelitian berkas oleh petugas khusus - Kasi mengoreksi dan meneliti - Seklur menyelia - Lurah memberikan persetujuan (apabila dokumen telah lengkap dan mendapat paraf oleh Seklur dan Kasi)
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. Disediakan tempat tunggu yang representatif 2. Disediakan tempat parkir yang aman 3. Ketersediaan Wifi gratis 4. Ketersediaan toilet
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan berkala setiap tahun dengan pelaksanaan Survey Indek Kepuasan terhadap pengguna.

29. PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 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 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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 2. Foto Copy KTP/KK jumlah 2 (dua) lembar 3. Foto copy KIP atau KIS 4. Foto copy akte kelahiran/surat keterangan lahir; 2 (dua) lembar 5. Surat Pernyataan tidak mampu yang bermaterai 6000
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pemohon mendaftar ke Petugas Pelayanan dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan;
4.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh menit)
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk pelayanan	Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengaduan masyarakat: <pre> graph TD A[Pengaduan Langsung/ Tidak Langsung Masyarakat] --> B[Diterima Petugas Pelayanan] B --> C[Tim Pengelolaan Pengaduan (mendokumentasikan, menyelia, melaporkan kepada Seklur)] C --> D[Seklur mengagendakan rapat, melaporkan kepada Lurah] D --> E[Lurah mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan] E --> F[Rencana Tindak Lanjut Penyelesaian] F --> G[Penyampaian Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu] </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. ATK, Meja, Kursi. 3. Ruang tunggu
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi pelayanan 2. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu 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. Disediakan tempat tunggu 2. Disediakan tempat parkir yang aman 3. Wifi 4. Toilet
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan berkala setiap 3 (tiga) bulan dengan pelaksanaan pelayanan Survey Kepuasan masyarakat terhadap masyarakat

3.31 REKOMENDASI PEMBUATAN SERTIFIKAT TAWAH

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

KOMPONEN	URAIAN
	7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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 2. Mengisi formulir Permohonan 3. Foto copy KTP Pemohon 2 lembar 4. Foto copy bukti kepemilikan tentang tanah tersebut (Sertifikat atau Girik/ Akta PPAT/ Segel/ Letter C) 5. Surat Pernyataan dari pemilik tanah telah di pasang tanda batas 6. Surat kuasa (apabila di urus pihak ketiga) di sertai Fotocopy KTP Pemberi Kuasa 7. Melampirkan Fotocopy Pelunasan PBB
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mendaftar ke Petugas Pelayanan dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan. 2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi. 3. Pembuatan surat pengantar rekomendasi sertifikasi tanah 4. Penelitian Surat Pengantar, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas 5. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar kepada Lurah 6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar 7. Surat Pengantar diagendakan pada buku register dan diarsipkan 8. Penyerahan kepada Pemohon serta penjelasan alur selanjutnya ke tingkat Kecamatan
4. Waktu penyelesaian	15 (lima belas) menit
5. Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)

KOMPONEN	URAIAN
1. Produk pelayanan	Surat Pengantar Rekomendasi Sertifikat Tanah
2. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengaduan masyarakat:  <pre> graph TD A[Pengaduan Langsung/ Tidak Langsung Masyarakat] --> B[Diterima Petugas Pelayanan] B --> C[Tim Pengelolaan Pengaduan (mendokumentasikan, menyelia, melaporkan kepada Seklur)] C --> D[Seklur mengagendakan rapat, melaporkan kepada Lurah] D --> E[Lurah mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan] E --> F[Rencana Tindak Lanjut Penyelesaian] F --> G[Penyampaian Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu] </pre>
3. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Meja dan kursi, alat tulis kantor, buku register, komputer/laptop/PC dan Printer
4. Kompetensi Pelaksana	1. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi kependudukan 2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 4. Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik 5. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu 6. Mempunyai sikap teliti, responsif, sopan, jujur.
5. Pengawasan Internal	1. Kasi mengoreksi dan meneliti berkas administrasi dan membubuhkan paraf 2. Seklur menyelia berkas administrasi dan memberikan paraf 3. Lurah memberikan persetujuan setelah adanya pencantuman paraf oleh seklur dan Kasi
6. Jumlah pelaksana	1 (satu) orang

KOMPONEN	URAIAN
Jaminan pelayanan	Surat Pengantar diterima selambatnya-lambatnya 15 (lima belas) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi dan pejabat berwenang ada di tempat.
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Disediakan tempat tunggu yang representatif 2. Disediakan tempat parkir yang aman 3. Tersedianya sambungan Wifi gratis 4. Tersedianya toilet
Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan berkala setiap tahun dengan pelaksanaan Survey Indek Kepuasan terhadap pengguna.

REKOMENDASI PENGAJUAN SURAT NIKAH

KOMPONEN	URAIAN
Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari RT / RW 2. Foto Copy KTP/KK jumlah 2lembar & menunjukkan <i>Aslinya</i> 3. Foto copy akte kelahiran/surat keterangan lahir; 2 lembar 4. Pas Foto ukuran 2x3 3 lembar 5. Mengisi Formulir Isian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mendaftar ke Petugas Pelayanan Umum dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan 2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi; 3. Pembuatan Surat Pengantar Nikah (N1-N7) 4. Penelitian Surat Pengantar, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas 5. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar kepada Lurah 6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar 7. Surat Pengantar diagendakan pada buku register dan diarsipkan 8. Penyerahan kepada Pemohon serta penjelasan alur selanjutnya ke tingkat Kecamatan
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	Rekomendasi Pengajuan Surat Nikah
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengaduan masyarakat: <pre> graph TD A[Pengaduan Langsung/ Tidak Langsung Masyarakat] --> B[Diterima Petugas Pelayanan] B --> C[Tim Pengelolaan Pengaduan (mendokumentasikan, menyelia, melaporkan kepada Seklur)] C --> D[Seklur mengagendakan rapat, melaporkan kepada Lurah] D --> E[Lurah mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan] E --> F[Rencana Tindak Lanjut Penyelesaian] F --> G[Penyampaian Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu] </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	- Komputer - ATK, Meja, Kursi. - Ruang tunggu
9.	Kompetensi Pelaksana	- Memahami regulasi, juklak, juknis - Cermat, Teliti - Operator Komputer
10.	Pengawasan Internal	- Kasi Pelayanan Umum mengoreksi dan meneliti berkas administrasi - Seklur menyelia serta membubuhkan paraf - Lurah memberikan persetujuan setelah adanya pencantuman paraf oleh seklur dan kasi
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. Disediakan ruang tunggu 2. Disediakan tempat parker 3. Wifi 4. Ketersediaan toilet
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan 3 bulan sekali oleh Penyelenggara Pelayanan Publik

2.12. REKOMENDASI IZIN GANGGUAN KECIL $\leq 100M$

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi formulir permohonan bermaterai; 2. Foto copy KTP pemohon atau pemilik usaha yang masih berlaku; 3. Foto copy bukti kepemilikan tanah 4. Surat Pernyataan Tidak keberatan dari pemilik tanah apabila tempat usahanya menyewa tanah; 5. Foto copy akte pendirian perusahaan; 6. Foto copy NPWP; 7. Dokumen lingkungan (SPPL, UKL-UPL, AMDAL); 8. Rekomendasi dari institusi terkait untuk usaha tertentu; 9. Foto copy IMB; 10. Bukti lunas PBB tahun terakhir; 11. Surat persetujuan tetangga; 12. Surat Keterangan Domisili Usaha.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mendaftar ke Petugas Pelayanan dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan; 2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi; 3. Penerbitan Surat Pengantar Rekomendasi Izin Gangguan Kecil ≤ 100 m ke Kecamatan; 4. Penelitian Surat Pengantar, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas; 5. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar Rekomendasi HO kepada Lurah;

KOMPONEN	URAIAN
	6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar Rekomendasi HO; 7. Surat Pengantar Rekomendasi HO diagendakan pada buku register dan diarsipkan; 8. Penyerahan kepada Pemohon serta penjelasan alur selanjutnya ke tingkat Kecamatan
Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
Produk pelayanan	Surat Pengantar Rekomendasi Izin Gangguan Kecil ≤ 100 m
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengaduan masyarakat: <pre> graph TD A[Pengaduan Langsung/ Tidak Langsung Masyarakat] --> B[Diterima Petugas Pelayanan] B --> C[Tim Pengelolaan Pengaduan (mendokumentasikan, menyelia, melaporkan kepada Seklur)] C --> D[Seklur mengagendakan rapat, melaporkan kepada Lurah] D --> E[Lurah mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan] E --> F[Rencana Tindak Lanjut Penyelesaian] F --> G[Penyampaian Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu] </pre>
Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	- Komputer - ATK, Meja, Kursi - Ruang tunggu
Kompetensi Pelaksana	- Memahami regulasi, juklak, juknis - Cermat, Teliti - Operator Komputer
Pengawasan Internal	- Penelitian berkas oleh petugas khusus - Kasi mengoreksi dan meneliti - Seklur menyelia - Lurah memberikan persetujuan (apabila dokumen telah lengkap dan mendapat paraf oleh Seklur dan Kasi)

KOMPONEN	URAIAN
Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
Jaminan pelayanan	Surat Pengantar diterima selambatnya-lambatnya 10 (sepuluh) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi.
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Disediakan tempat/ ruang tunggu yang representatif 2. Disediakan tempat parkir yang aman 3. Ketersediaan wifi gratis 4. Ketersediaan toilet
Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan berkala setiap tahun dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna.

SURAT PENGANTAR PENGAJUAN KREDIT/PINJAMAN BANK

KOMPONEN	URAIAN
Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan

KOMPONE	URAIAN
2. Persyaratan Pelayanan	a. Surat Pengantar dari RT / RW b. Foto Copy KTP/KK jumlah 2 lembar c. Surat Keterangan Usaha
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mendaftar ke Petugas Pelayanan Umum dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan. 2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi. 3. Pembuatan surat pengantar Pengajuan Kredit / Pinjaman Bank 4. Penelitian Surat Pengantar Pengajuan Kredit/Pinjaman Bank, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas 5. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar Pengajuan Kredit / Pinjaman Bank kepada Lurah 6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar Pengajuan Kredit / Pinjaman Bank. 7. Surat Pengantar Pengajuan Kredit / Pinjaman Bank diagendakan pada buku register dan diarsipkan 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. Mekanisme pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengaduan masyarakat: <pre> graph TD A[Pengaduan Langsung/ Tidak Langsung Masyarakat] --> B[Diterima Petugas Pelayanan] B --> C[Tim Pengelolaan Pengaduan
(mendokumentasikan, menyelia, melaporkan kepada Seklur)] C --> D[Seklur mengagendakan rapat, melaporkan kepada Lurah] D --> E[Lurah mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan] E --> F[Rencana Tindak Lanjut Penyelesaian] F --> G[Penyampaian Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu] </pre>

KOMPONEN	URAIAN
1. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Meja dan kursi, alat tulis kantor, buku register, komputer/laptop/PC dan Printer
2. Kompetensi Pelaksana	1. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi kependudukan 2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 4. Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik 5. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu 6. Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur.
3. Pengawasan Internal	- Penelitian berkas oleh petugas pelayanan - Pembubuhan paraf oleh Kasi dan Seklur
4. Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
5. Jaminan pelayanan	Bila dalam waktu 10 (sepuluh) menit surat pengantar pengajuan kredit/jaminan bank tidak selesai, maka pemohon diminta kembali lagi setelah dihubungi petugas
6. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Disediakan tempat tunggu yang representatif 2. Disediakan tempat parkir yang aman 3. Wifi 4. Toilet
7. Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan berkala setiap tahun dengan pelaksanaan Survey Indek Kepuasan terhadap pengguna.

DAFTAR PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

KOMPONEN	URAIAN
1. Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pembuatan Kwitansi Pembayaran PBB 2. Kwitansi , jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas 3. Membubuhi cap pada kwitansi pembayran PBB 4. Mencatat NOP dan nama wajib Pajak di buku masing-masing petugas 5. Menyetor uang pembayarn pajak ke koordinator PBB yang di tunjuk 6. Penyerahan kwitansi pembayaran pajak ke wajib pajak dan menyetorkan ke bank
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan nilai NJOP nya
5.	Produk pelayanan	Lunas PBB sesuai target yang di tentukan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengaduan masyarakat: <pre> graph LR A[Pengaduan Langsung/ Tidak Langsung Masyarakat] --> B[Diterima Petugas Pelayanan] B --> C[Tim Pengelolaan Pengaduan (mendokumentasikan, menyelia, melaporkan kepada Seklur)] C --> D[Seklur mengagendakan rapat, melaporkan kepada Lurah] D --> E[Lurah mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan] E --> F[Rencana Tindak Lanjut Penyelesaian] F --> G[Penyampaian Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu] </pre>
8.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	a. Komputer b. ATK, Meja, Kursi. c. Ruang tunggu
9.	Kompetensi Pelaksana	- Menguasai wilayah wajib dan objek pajak - Mengetahui alamat wajib pajak - Operator Komputer
10.	Pengawasan Internal	- Menyelia petugas pemungut pajak dan buku catatan
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. Disediakan tempat tunggu yang representatif 2. Disediakan tempat parkir yang aman 3. Disediakan toilet
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan berkala setiap tahun, dengan meningkatkan semangat mensosialisasikan 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 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

KOMPONEN	URAIAN
	3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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 2. Foto Copy KTP/KK jumlah 2 lembar
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mendaftar ke Petugas Pelayanan Umum dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan. 2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi. 3. Pembuatan surat Keterangan Domisili 4. Penelitian Surat Keterangan Domisili, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas 5. Pengajuan tanda tangan Surat Keterangan Domisili kepada Lurah 6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Keterangan Domisili. 7. Surat Keterangan Domisili diagendakan pada buku register dan diarsipkan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 Keterangan Domisili
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengaduan masyarakat:  <pre> graph TD A[Pengaduan Langsung/ Tidak Langsung Masyarakat] --> B[Diterima Petugas Pelayanan] B --> C[Tim Pengelolaan Pengaduan (mendokumentasikan, menyelia, melaporkan kepada Seklur)] C --> D[Seklur mengagendakan rapat, melaporkan kepada Lurah] D --> E[Lurah mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan] E --> F[Rencana Tindak Lanjut Penyelesaian] F --> G[Penyampaian Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu] </pre>
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 2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 4. Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik 5. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu 6. Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur.
10.	Pengawasan Internal	- Penelitian berkas oleh petugas pelayanan - Pembubuhan paraf oleh Kasi dan Seklur
11.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang

KOMPONEN	URAIAN
Jaminan pelayanan	Bila dalam waktu 10 (sepuluh) menit surat keterangan tidak selesai, maka pemohon akan dihubungi oleh petugas.
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Disediakan tempat tunggu yang representatif 2. Disediakan tempat parkir yang aman 3. Wifi 4. Toilet
Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan berkala setiap 3 (tiga) bulan dengan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan terhadap pengguna.

SURAT PENGANTAR ADMINISTRASI UMUM

KOMPONEN	URAIAN
Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 24 Tahun 2014 Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan <i>Pelayanan Publik Secara Nasional</i> 8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan

KOMPONEN	URAIAN
Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari RT / RW 2. Foto Copy KTP/KK jumlah 2lembar & Menunjukkan Aslinya 3. Foto copy buku nikah/kutipan akta kawin, bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun tetapi sudah/pernah kawin; 4. Foto copy akte kelahiran/surat keterangan lahir; 2 lembar 5. Foto copy surat bukti/keterangan penting atau kependudukan yang dialami bagi pemohon yang mengajukan perubahan data;
Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mendaftar ke Petugas Pelayanan Umum dengan mengajukan kelengkapan berkas administrasi sesuai persyaratan; 2. Meneliti kelengkapan dan kevalidan berkas, jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi; 3. Pembuatan surat pengantar / Keterangan Administrasi Umum 4. Penelitian Surat Pengantar, jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada Petugas 5. Pengajuan tanda tangan Surat Pengantar kepada Lurah 6. Pemberian nomor, tanggal dan stempel pada Surat Pengantar 7. Surat Pengantar diagendakan pada buku register dan diarsipkan 8. Penyerahan kepada Pemohon serta Penjelasan
Jangka waktu penyelesaian	15 (lima belas) menit
Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
Produk pelayanan	Surat Pengantar Pelayanan Umum

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Mekanisme pengaduan masyarakat:



KOMPONEN	URAIAN
	Penyampaian Hasil Penyelesaian Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu
a. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Meja dan kursi, alat tulis kantor, buku register, komputer/laptop/PC dan Printer
b. Kompetensi Pelaksana	1. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang administrasi kependudukan 2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait administrasi kependudukan serta memahami peraturan Perundang-undangan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 4. Pernah mengikuti sosialisasi/bimtek peningkatan kapasitas dan kompetensi pelayanan publik 5. Mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan prima dan bekerja tepat waktu
c. Pengawasan Internal	Kasi Pelayanan Umum dan Kesos menyelia berkas administrasi dan memberi paraf.
d. Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
e. Jaminan pelayanan	Surat Pengantar diterima selambatnya-lambatnya 15 (lima belas) menit setelah permohonan diajukan apabila persyaratan administrasi terpenuhi
f. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tempat parkir 2. Ruang tunggu 3. Disediakan wifi gratis 4. Kipas angin 5. Toilet
g. Evaluasi Kinerja pelaksana	Dilaksanakan berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali



KURAH GOMBONG

SLAMET HARYANTO