

STANDAR PELAYANAN



DESA JAMBEARUM
KECAMATAN PASRUJAMBE
KABUPATEN LUMAJANG

JENIS – JENIS PELAYANAN

A. STANDAR PELAYANAN

Standar pelayanan memuat ukuran baku pelaksanaan setiap jenis pelayanan dan narasinya yang menjadi :

1. Persyaratan pelayanan baik administrasi maupun teknis ;
2. Waktu penyelesaian pelayanan ;
3. Spesifikasi produk / hasil pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan ;
4. Prosedur pengajuan pelayanan yang harus diikuti oleh setiap pelanggan ;
5. Prosedur proses penyelesaian pelayanan (bagan alur piker / proses pelayanan) ;
6. Kompetensi masing-masing petugas yang terlibat dalam proses pemberian / penyelesaian pelayanan ;
7. Sarana dan prasarana yang disediakan baik untuk pelanggan maupun untuk petugas pelayanan dalam proses penyelesaian pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat ;
8. Petugas yang menangani fungsi :
 - a. Pelayanan informasi publik ;
 - b. Penanganan pengaduan, prosedur dan mekanisme penyampaian serta penyiapan sarana yang diperlukan baik berupa buku catatan pengaduan, surat, atau formulir tanda bukti pengaduan dan sebagainya ;
9. Pemberian kompensasi kepada penerima pelayanan publik atas adanya ketidaksesuaian pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, baik berupa perlakuan pelayanan secara khusus maupun berupa pemberian ganti rugi uang disebabkan oleh kelalaian petugas.

A.1. STANDAR PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

1. Persyaratan KTP

1.1. Permohonan KTP baru

1. Mengisi formulir biodata penduduk WNI atau orang lain (Data keluarga dan data individu) atau mengisi formulir perubahan biodata penduduk dengan melampirkan persyaratan :
 - Foto Copy Kartu Keluarga
 - Foto Copy Buku Nikah / Kutipan Akta perkawinan bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun (tujuh belas tahun) tetapi sudah kawin atau pernah kawin.
2. Foto copy surat kenal lahir / akta kelahiran ;
3. Bagi pemohon yang mengajukan perubahan biodata penduduk melampirkan foto copy surat bukti / keterangan peristiwa penting atau kependudukan yang dialami ;
4. Bagi orang asing tinggal tetap, melampirkan foto copy dokumen imigrasi (Paspor Tetap dan SKTT).

A.2. STANDAR PELAYANAN KARTU KELUARGA

3. Persyaratan KK

1.1. Persyaratan KK Baru

1.1.1. KK dan KTP Lama;

1.1.2. Menunjukkan foto copy Buku Nikah / Kutipan Akta Perkawinan;

1.1.3. Menunjukkan foto copy Kutipan Akta Kelahiran bagi Keluarga sudah mempunyai anak ;

1.1.4. Mengisi Data Keluarga dan biodata setiap anggota keluarga (DRT) ;

1.1.5. Khusus bagi bagi penduduk WNI yang baru pindah dan Datang dari Luar Negeri wajib membawa SKGLN.

1.2. Permohonan KK Baru bagi yang sudah mempunyai NIK

a. Bagi penduduk yang membentuk Rumah Tangga baru menunjukkan :

- Mengisi Data Keluarga dan biodata setiap anggota keluarga (DRT).

- Foto copy KK lama yang sudah ada NIK.

- Foto copy Buku Nikah / Kutipan Akta perkawinan.

- Foto copy KTP calon Kepala Keluarga yang sudah ada NIK.

b. Bagi penduduk yang pindah tempat tinggal menunjukkan :

1.3. Pengganti KK yang hilang / rusak

Pemohon menunjukkan :

- Mengisi Data Keluarga dan biodata setiap anggota keluarga (DRT) ;

- Dokumen Penduduk dari salah satu anggota keluarga yang ada NIK.

- Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian.

1.4. Permohonan Numpang KK

a. Bagi penduduk yang KK lama dibawa pindah oleh Kepala Keluarga menunjukkan KK lama yang sudah ada NIK.

b. Bagi anggota keluarga pindah tempat tinggal menunjukkan :

- Surat keterangan pindah dari daerah asal.

- Foto copy KK lama yang sudah ada NIK.

c. Bagi orang asing (OA) tinggal tetap selain persyaratan diatas melampirkan foto copy dokumen keimigrasian seperti Paspor, KITAP, STMD, dari Kepolisian dan SKTT.

A.3. SURAT SKTM

5. Persyaratan Pelayanan

Pemohon yang melepaskan hak dan yang menerima hak menyerahkan :

a. Pengantar RT/ RW

b. Foto Copy KK / KTP dan Kartu KIS

A.4. STANDAR PELAYANAN SURAT SKCK

Persyaratan Surat Keterangan SKCK :

a. Pengantar RT /RW

b. Pas Photo 4x6 Baground Merah 4 Lembar

c. Foto Copy KK, KTP dan Akta Kelahiran 1 Lembar

A.5. STANDAR PELAYANAN SURAT NIKAH

a. Pengantar RT/RW

b. Pas Foto 3x3 6 Lembar

c. Foto Copy KK, KTP dan Ijazah (Calon Pengantin Wanita)

d. Membawa Berkas N1,N2,N3,N4 (Calon Pengantin Pria)

A.6. STANDAR PELAYANAN SIUP,SITU dan IMB

Persyaratan Pelayanan :

a. Pengantar RT/RW ;

b. Foto Copy KK dan KTP

c. Foto Copy Bukti Pemilikan Tanah

d. Mengisi Blangko Perjanjian .

A.7. STANDAR PELAYANAN SKAU

Persyaratan Pelayanan :

- a. Pengantar RT/RW ;
- b. Foto Copy KK dan KTP
- c. Mengisi Blangko Formulir.

A.8. STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI SURAT IJIN HIBURAN UMUM

Persyaratan Pelayanan :

- a. Pengantar RT/RW
- b. Foto Copy KK dan KTP

A.9. STANDAR PELAYANAN SURAT KEMATIAN

Persyaratan Pelayanan :

- a. Pengantar RT/RW
- b. Foto copy KK dan KTP
- c. Data Yang Bersangkutan

A.10. STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN AKTE JUAL BELI WARIS DAN HIBAH

Persyaratan Pelayanan :

- a. Pengantar RT/RW
- b. Foto copy KK dan KTP
- c. Foto copy Bukti Pemilikan Tanah dan Sertifikat.

A.11. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN USAHA

Persyaratan Pelayanan :

- a. Pengantar RT/RW
- b. Foto copy KK/KTP
- c. Foto copy Jaminan
- d. Blangko Pengajuan Dari Bank.

A.12. STANDAR PELAYANAN SURAT PINDAH TEMPAT

Persyaratan Pelayanan :

- a. Pengantar RT/RW
- b. Pas Foto 3x4 4 Le,bar
- c. Foto copy KK,KTP Surat Nikah 4 Lembar
- d. Alamat Lengkap Tujuan Pindah.

C. WAKTU PELAYANAN

Waktu penyelesaian pelayanan sebagai berikut :

C.1. STANDAR PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

- a. Pemeriksaan kelengkapan administrasi ; : 3 Menit
- b. Pencatatan dokumen ; : 5 Menit

C.2. STANDAR PELAYANAN KARTU KELUARGA

- a. Pemeriksaan kelengkapan administrasi ; : 3 Menit
- b. Pencatatan dokumen ; : 5 Menit

C.3. STANDAR PELAYANAN SKTM

- a. Pemeriksaan berkas dan kelengkapan administrasi : 3 Menit
- b. Pencetakan Dokumen : 5 Menit

C.4. STANDAR PELAYANAN SURAT SKCK

- a. Pemeriksaan berkas dan kelengkapan administrasi ; 3 Menit
- b. Pencetakan Dokumen : 5 Menit

C.5. STANDAR PELAYANAN SURAT NIKAH

- a. Pemeriksaan berkas dan kelengkapan administrasi ; : 5 Menit
- b. Penandatanganan Rekomendasi : 5 Menit

C.6. STANDAR PELAYANAN SURAT SIUP, SITU DAN IMB

- a. Pemeriksaan berkas dan kelengkapan administrasi ; : 5 Menit
- b. Pencetakan Dokumen : 5 Menit

C.7. STANDAR PELAYANAN SURAT SKAU

- a. Pemeriksaan berkas dan kelengkapan administrasi ; : 5 Menit
- b. Pencetakan Dokumen : 5 Menit

C.8. STANDAR PELAYANAN SURAT IJIN HIBURAN UMUM

- a. Pemeriksaan berkas dan kelengkapan administrasi ; : 5 Menit
- b. Pencetakan Dokumen : 5 Menit

C.9. STANDAR PELAYANAN SURAT KEMATIAN

- a. Pemeriksaan berkas dan kelengkapan administrasi ; : 5 Menit
- b. Penandatanganan Legalisasi : 5 Menit

C.10. STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN AKTE JUAL BELI WARIS DAN HIBAH

- a. Pemeriksaan berkas dan kelengkapan administrasi ; : 5 Menit
- b. Pencetakan Dokumen : 5 Menit

C.11. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN USAHA

- a. Pemeriksaan berkas dan kelengkapan administrasi ; : 3 Menit
- b. Pencetakan Dokumen : 5 Menit

C.12. STANDAR PELAYANAN SURAT PINDAH TEMPAT

- a. Pemeriksaan berkas dan kelengkapan administrasi ; : 5 Menit
- b. Pencetakan Dokumen : 5 Menit

D. SPESIFIKASI PRODUK / HASIL PELAYANAN

Produk / hasil pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat adalah berupa :

- a. KTP ;
- b. Draft Pengantar Kartu Keluarga ;
- c. Surat Keterangan SKTM ;
- d. Surat SKCK;
- e. Surat Nikah ;
- f. Surat SIUP, SITU dan IMB ;
- g. Surat SKAU ;
- h. Surat Ijin Hiburan Umum ;
- i. Surat Kematian ;
- j. Surat Akte Jual Beli Waris dan Hibah ;
- k. Surat Keterangan Usaha ;
- l. Surat Pindah

E. PROSEDUR PENGAJUAN

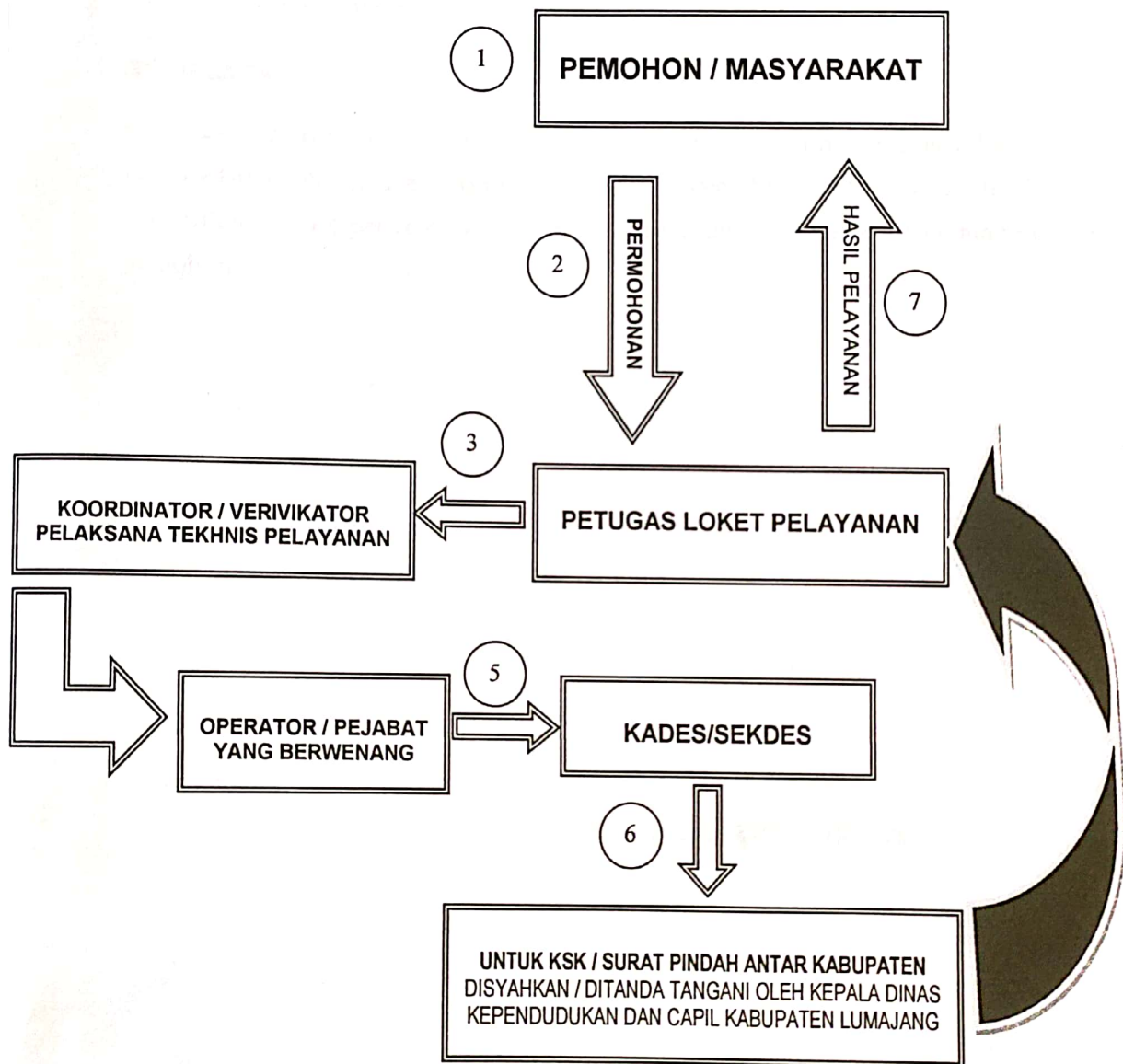
Pelanggan / pemohon yang akan meminta pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan wajib mengajukan permohonan yang terdiri dari :

- a. Mengajukan surat permohonan di tandatangani Kepala Desa yang dilengkapi dengan dokumen-dokumen persyaratan yang telah ditetapkan ;
- b. Dilakukan pemeriksaan dan penelitian (Pengukuran khusus ijin mendirikan bangunan rumah tidak bertingkat oleh Tim Pertimbangan Perijinan Kecamatan Pasrujambe) ;
- c. Membayar retribusi atau biaya yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Desa Jambearum.

F. PROSEDUR PROSES PENYELESAIAN

Berdasarkan permohonan dari pelanggan maka koordinator yang ditunjuk oleh Camat Pasrujambe berdasarkan Surat Keputusan Camat Pasrujambe menerima dan meneliti kelengkapan permohonan lalu menghitung dan menetapkan Retribusi / Biaya Administrasi yang telah ditetapkan. Selanjutnya pemohon menuju ke kasir untuk membayar Retribusi / Biaya Administrasi dan pemohon mendapatkan bukti pelunasan Retribusi / Biaya Administrasi.

G. BAGAN ALUR : PROSEDUR PELAYANAN DESA JAMBEARUM



Petugas yang terlibat dalam proses penyelesaian pelayanan adalah :

1. Petugas yang memeriksa dan menerbitkan produk pelayanan memiliki kemampuan teknis dan ketelitian ;
2. Petugas penerima Retribusi / Biaya pelayanan bertugas menyetorkan ke kas Perbendaharaan Daerah Kabupaten Lumajang atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

H. SARANA DAN PRASARANA

Untuk tercapainya pelayanan dengan cepat, cermat dan efisien diperlukan sarana dan prasarana yang memadai antara lain :

1. Sarana baku (Pos Pelayanan, Meja, Kursi, Komputer dll) ;
2. Alat tulis dan alat hitung (Kalkulator)

I. PENGADUAN

Didalam pelayanan terdapat kotak pengaduan dan apabila terdapat ketidaksesuaian produk yang diterima, maka dapat melapor, / mengirim pengaduan ke kotak pengaduan atau lewat *E-MAIL* (jambearumsatu@gmail.com) dan apabila produk yang diterima kurang memuaskan maka akan dilayani ulang.

J. KOMPENSASI

Bila waktu penyelesaian penerbitan produk pelayanan dan retribusi / biaya administrasi mengalami keterlamabatan, melebihi waktu yang telah ditentukan, maka petugas akan mengantarkan dokumen tersebut ke alamat pemohon.

KEPALA DESA JAMBEARUM

SAMSUL