



PEMERINTAH KOTA DUMAI

KECAMATAN BUKIT KAPUR

Jl. Agenda , Kelurahan Bukit Nenas Kec Bukit Kapur
D U M A I

KEPUTUSAN CAMAT BUKIT KAPUR NOMOR 1A TAHUN 2024

TENTANG STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK PADA KANTOR CAMAT BUKIT KAPUR

CAMAT BUKIT KAPUR

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan akses penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan public wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. Bahwa untuk membantu memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Kecamatan Bukit Kapur;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Camat Bukit Kapur tentang Standar Pelayanan Administrasi Publik Pada Kantor Camat Bukit Kapur;
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Tingkat II Dumai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3839);
 2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
 4. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 5. 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);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672);
9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 76 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Dumai (Berita Daerah Kota Dumai Tahun 2021 Nomor 3 Seri D);
11. Keputusan Wali Kota Dumai Nomor 067/398/2023 tentang Perangkat Daerah Sebagai Locus Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT BUKIT KAPUR TENTANG STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK PADA KANTOR CAMAT BUKIT KAPUR
- PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan Administasi pada Kantor Camat Bukit Kapur, sebagaimana tercantum pada lajur 3 (tiga) lampiran Surat Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Administrasi Publik pada Kantor Kecamatan Bukit Kapur sebagaimana dimaksud dalam dictum pertama meliputi ruang lingkup :
1. Pelayanan Pembuatan/Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
 2. Pelayanan Pembuatan Surat Pindah
 3. Pelayanan Administrasi Pertanahan
 4. Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris
 5. Pelayanan Surat Pengurusan Dispensasi Nikah
- KETIGA : Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 2, menjadi tanggung jawab:
1. Camat Bukit Kapur
 2. Sekretaris Kecamatan Bukit kapur
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Dumai

Pada : 2024



Ns. TEGUH WILDODO, S.Kep. M.K.M
Pembina
NIP. 197312191998031003

TEMBUSAN : disampaikan kepada :

- Yth. 1. Wali Kota Dumai
2. Sekretaris Daerah Kota Dumai
3. Asisten Pemerintahan Kota Dumai
4. Inspektorat Kota Dumai
5. Kepala Bagian Pemerintahan Umum Setda Kota Dumai

LAMPIRANI : KEPUTUSAN CAMAT BUKIT
KAPUR

Nomor. : 05 Tahun 2024
Tanggal : 05 Januari 2024
Tentang : Standar Pelayanan Administrasi
Publik Pada Kantor Camat Bukit
Kapur

STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK
PADA KANTOR CAMAT BUKIT KAPUR

GAMBARAN UMUM

1. PENDAHULUAN

1.1 Wilayah Kecamatan Bukit Kapur

Kecamatan Bukit Kapur merupakan salah satu kecamatan tertua di Kota Dumai dengan luas daratan 200 km². Letak Kecamatan Bukit Kapur tepat berada di selatan Kota Dumai dengan ibukota kecamatan Bukit Nenas. Kecamatan Bukit Kapur Berdiri berdasarkan PP No. 8 Tahun 1979 tanggal 11 April 1979 pada pasal 5 ayat 2 point b Undang-Undang; Desa Bagan Besar Tersebut dimekarkan menjadi 2 (dua) desa yaitu :

1. Desa Bagan Besar;
2. Desa Bukit Kapur;

Digabungkan dan dibentuk menjadi Kecamatan baru yaitu 9

(sembilan) Desa 1 (satu) Kelurahan di dalam lingkungan Kabupaten Bengkalis dengan nama Kecamatan Bukit Kapur, berkedudukan di Desa Bukit Kapur. Kota Dumai dibentuk dan dikukuhkan berdasarkan Undang- Undang Nomor 16 Tahun 1999 Tanggal 20 April 1999, yang terdiri dari 3 kecamatan dan salah satunya adalah Kecamatan Bukit kapur yang melingkupi 10 Kelurahan sehingga dalam perkembangannya saat ini Wilayah Administrasi Pemerintahan Daerah Kota Dumai ini terdiri dari 5 Kecamatan dan 33 Kelurahan. Kemudian dimekarkan kembali sesuai dengan peraturan daerah kota Dumai nomor : 03 Tahun 2001 pasal 5 point 2 yaitu kecamatan Bukit Kapur meliputi wilayah Kelurahan sebagai berikut:

1. Kelurahan Bukit Kayu Kapur
2. Kelurahan Bukit Nenas
3. Kelurahan Gurun Panjang, dan
4. Kelurahan Bagan Besar.

Setelah keluar Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 09 Tahun 2009 tentang Pembentukan Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur dengan Luas Wilayah ± 26 Km² dengan Jumlah Penduduk adalah 4.798. Sehingga Kecamatan Bukit Kapur Menjadi 5 (lima) Kelurahan yaitu:

1. Kelurahan Bukit Kayu Kapur
2. Kelurahan Bukit Nenas
3. Kelurahan Gurun Panjang
4. Kelurahan Bagan Besar,
5. Kelurahan Kampung Baru.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pembentukan Kelurahan Bagan Besar Timur Kecamatan Bukit Kapur, Kelurahan Bukit Kapur Kecamatan Bukit Kapur, dan Kelurahan Sungai Geniot Kecamatan Sungai Sembilan. Maka pada tahun 2021 dimulailah pelayanan pemerintahan Kecamatan Bukit Kapur dengan kelurahan baru yaitu Kelurahan Bagan Besar Timur dengan luas wilayah ± 14,031 Km² dengan jumlah penduduk 5.081 jiwa yang tergabung dalam 9 RT dan Kelurahan Bukit Kapur dengan luas wilayah ± 51,51 Km² dengan jumlah penduduk 7.625 jiwa yang tergabung dalam 15 RT dan resmilah Kecamatan Bukit Kapur menjadi 7 (Tujuh) Kelurahan yaitu:

1. Kelurahan Bukit Kayu Kapur
2. Kelurahan Bukit Nenas
3. Kelurahan Gurun Panjang
4. Kelurahan Bagan Besar
5. Kelurahan Kampung Baru
6. Kelurahan bagan besar Timur
7. Kelurahan Bukit Kapur

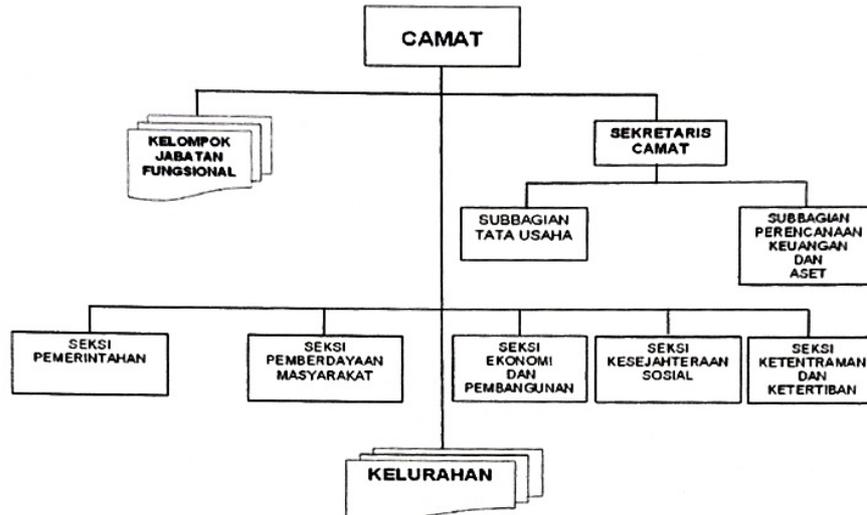
Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan Bukit Kapur

Berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 72 Tahun 2016

tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan, yang dimaksud dalam Peraturan ini, terdiri dari :

- A. Camat;
- B. Sekretariat;
- C. Seksi Pemerintahan
- D. Seksi Pemberdayaan Masyarakat; E. Seksi Kesejahteraan Sosial;
- F. Seksi Ekonomi Pembangunan
- G. Seksi Ketertiban dan Ketentraman.

GAMAR 1.1
STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN BUKIT KAPUR



Pada tiap kelurahan dibentuk 1 (satu) LPMK yang dipilih oleh masyarakat setempat sebagai lembaga atau wadah yang dibentuk atas prakarsa masyarakat sebagai mitra lurah dalam menampung dan mewujudkan aspirasi serta kebutuhan masyarakat di bidang pembangunan.

Sebagai salah satu perangkat daerah yang berada paling bawah langsung berhubungan dengan kelurahan/masyarakat, kecamatan merupakan tangan panjang dari Pemerintah Kota. Sehingga segala hal/bidang/sektor akan melibatkan pihak Kecamatan. Namun begitu besar dan vitalnya Kecamatan terkadang belum diimbangi dengan adanya pendanaan, sarana prasarana dan SDM aparatur yang memadai. Bisa dikatakan bahwa Kecamatan adalah "Kabupaten/Kota Kecil" yang perlu ditunjang dengan pendanaan, sarana prasarana dan SDM aparatur yang memadai.

Selama ini anggaran yang dialokasikan kepada Kecamatan guna melaksanakan tugas dan fungsi atau pelimpahan kewenangan yang diterima dari Pemimpin Daerah/Walikota masih tergolong sangat kecil. Berbagai kegiatan bidang pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan bahkan pelayanan administrasi harus dilaksanakan oleh Kecamatan.

2. STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK

a. Pelayanan Pembuatan/Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Pasal 79a)
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan/Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar RT b. Fotocopy Surat Nikah Kutipan Akta Perkawinan bagi berstatus c. Fotocopy Kutipan Akta Kelahiran bagi Kepala Keluarga Atau Anggota Keluarga d. Fotocopy kutipan akta pengangkatan/pengesahan anak bagi yang mempunyai anak - anak angkat/anak yang disahkan e. Fotocopy Ijazah atau STTB f. Fotocopy surat penetapan ganti nama (bagi penduduk yang ganti nama) g. Fotocopy kutipan akta cerai bagi yang status cerai hidup h. Surat Keterangan Kematian bagi penduduk yang status cerai mati i. Surat keterangan pindah dari daerah asal yang ditandatangani oleh kepala instansi pelaksana j. Surat Keterangan pindah datang k. Surat Rekomendasi Penerbitan KK/KTP l. Mengisi Formulir : <ul style="list-style-type: none"> - Surat Pernyataan perubahan data kependudukan (F-I.05) - Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak (SPTJM) kebenaran sebagai perjanjian suami istri jika tidak memiliki Buku / Akte Nikah - Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak (SPTJM) kebenaran data kelahiran. 2. Penambahan Anggota Keluarga Untuk Penumpang Ke Dalam KK <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar RT b. KK Lama c. KK yang akan ditumpangi d. Surat Keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dari luar kota atau wilayah kota dumai e. Surat rekomendasi penerbitan KTP/KK yang dikeluarkan dari dinas pendudukan dan pencatatan sipil 3. Penambahan Kartu Keluarga Karena Penambahan Anggota Keluarga bagi yang Mengalami Kelahiran Penduduk <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar RT b. KK Lama c. Kutipan Akta Kelahiran atau Surat Keterangan kelahiran bidan/Dokter penolong persalinan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan pembuatan KK; 2. Ditelaah dan diterima oleh petugas Administrasi; 3. Penelitian Berkas dan penanda tanganan pengantar 4. Penyampaian berkas kepada operator; 5. Pengentrian Data pemohon dan pencetakan dokumen; 6. Penelitian hasil cetak dokumen dan pembubuhan tanda tangan serta stempel dinas 7. Dokumen yang sudah selesai diserahkan petugas administrasi untuk disampaikan kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	14 (empat belas) hari kerja
5	Biaya/tarif	Pengurusan Penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Penerbitan Kartu Keluarga/KK

7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Komputer 2. Perangkat Printer 3. Buku Register Kartu Keluarga 4. Ruang Tunggu 5. Kursi Tunggu
8	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Form survei Indeks kepuasan masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan dan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahap sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi external 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
9	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 16.00 wib 2. jum'at : 08.00 s/d 16.30 wib
10	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalaman, pengetahuan, dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi pelayanan / staf kecamatan 2. 5 S (senyum, salam, sapa, sopan , santun)
11	Pengawasan Internal	Sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh camat
13	Jumlah pelaksana	3 (Tiga) orang
14	Jaminan Keamanan	Berkas yang diurus sesuai persyaratan dan ketentuan yang berlaku dijamin keabsahannya
	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi yang dilakukan oleh camat

b. Pelayanan Administrasi Pertanahan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Peraturan Walikota Dumai Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Dumai Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan dan Kelurahan
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses Jual Beli (SKGR) <ol style="list-style-type: none"> a. Mengajukan permohonan tertulis b. Fotocopy surat atas hak tanah serta menunjukkan surat asli kepemilikan c. Surat keterangan ahli waris dan surat kuasa ahli waris bagi pihak penjual yang telah meninggal d. Fotocopy KTP penjual dan pembeli e. Fotocopy KTP sempadan tanah f. Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun sebelumnya g. Bukti proses jual beli 2. Hibah Atas Tanah <ol style="list-style-type: none"> a. Mengajukan permohonan tertulis b. Fotocopy surat atas hak Tanah serta menunjukkan surat asli kepemilikan c. Surat keterangan ahli waris dan surat kuasa ahli waris bagi pihak penjual yang telah meninggal d. Fotocopy KTP penjual dan pembeli e. Fotocopy sempadan tanah f. Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun sebelumnya g. Bukti proses jual beli 3. Surat Keterangan Riwayat Penguasaan Tanah <ol style="list-style-type: none"> a. Mengajukan Permohonan Tertulis b. Surat keterangan hilang dari kepolisian c. Pengumuman di 3 surat kabar (Koran) sebanyak 3 kali terbit dalam jangka waktu 2 (dua) minggu d. Surat keterangan tidak pernah digadaikan dari pihak Bank dari seluruh Bank yang ada di Kota Dumai e. Berita acara sumpah f. Surat keterangan dari sempadan tanah
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan pembuatan KK; 2. Ditelaah dan diterima oleh petugas Administrasi; 3. Penelitian Berkas dan penanda tanganan pengantar 4. Penyampaian berkas kepada operator; 5. Pengentrian Data pemohon dan pencetakan dokumen; 6. Penelitian hasil cetak dokumen dan pembubuhan tanda tanganserta stempel dinas; 7. Pengembalian berkas dan dokumen kepada petugas administrasi untuk disampaikan kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	14 (empat belas) hari
5	Biaya/tarif	Biaya Blanko, Materai, Akomodasi dan transportasi petugas ukur serta biaya pengadaan dibebankan kepada pemohon
6	Produk Pelayanan	Dokumen Tanah
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Perangkat Komputer b. Perangkat Printer

		c. Buku Register Surat Tanah d. Ruang Tunggu e. Kursi Tunggu
8	Pengelolaan Pengaduan	1. Kotak saran 2. Form survei Indeks kepuasan masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan dan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahap sebagai berikut : 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi external 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
9.	Waktu Pelayanan	1. Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 16.00 wib 2. Jum'at : 08.00 s/d 16.30 wib
10.	Kompetensi pelaksana	1. Pengalaman, pengetahuan, dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi pelayanan / staf kecamatan 2. 5 S (senyum, salam, sapa, sopan , santun)
11.	Pengawasan Internal	Sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh camat
12.	Jumlah pelaksana	1 (Satu) orang
13.	Jaminan Keamanan	Berkas yang diurus sesuai persyaratan dan ketentuan yang berlaku dijamin keabsahannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi yang dilakukan oleh camat

c. Pelayanan Pembuatan Surat Pindah.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Undang - Undang No 24 tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (pasal 79a)
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar Pindah Antar Kelurahan Dalam Satu Kecamatan a. Mengajukan permohonan tertulis b. Mengisi blanko c. Surat pengantar RT setempat d. Asli dan fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) e. Pas Photo 3x4 sebanyak 2 Lembar 2. Surat Pengantar Pindah Antar Kecamatan dalam Wilayah Kota Dumai a. Mengisi blanko b. Surat pengantar RT c. Surat pengantar dari Kelurahan d. Kartu Keluarga (KK) dan KTP e. Pas Photo 3x4 2 Lembar 3. Surat Pengantar Pindah Antar Kabupaten/Kota (Pindah keluar Kota Dumai) a. Mengisi blanko b. Surat pengantar RT setempat c. Surat Pindah/Datang d. Pas Photo 3X4 (2 lembar)
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan pembuatan Surat Pindah; 2. Ditelaah dan diterima oleh petugas Administrasi; 3. Penelitian Berkas dan penanda tanganan pengantar 4. Penyampaian berkas kepada operator; 5. Pengentrian Data pemohon dan pencetakan dokumen; 6. Penelitian hasil cetak dokumen dan pembubuhan tanda tangan serta stempel dinas; 7. Pengembalian berkas dan dokumen kepada petugas administrasi untuk disampaikan kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	14 (empat belas) hari
5	Biaya/tarif	Pengurusan Penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Dokumen Surat Pindah

7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Komputer 2. Perangkat Printer 3. Buku Tanah 4. Ruang Tunggu 5. Kursi Tunggu
8	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Form survei Indeks kepuasan masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan dan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahap sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi external <p>Tindak lanjut dan solusi permasalahan</p>
9.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senin s/d kamis : 08.00 s/d 16.00 wib 2. jum'at : 08.00 s/d 16.30 wib
10.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalaman, pengetahuan, dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi pelayanan / staf kecamatan 2. 5 S (senyum, salam, sapa, sopan , santun)
11.	Pengawasan Internal	Sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh camat
12.	Jumlah pelaksana	1 (Satu) orang
13.	Jaminan Keamanan	Berkas yang diurus sesuai persyaratan dan ketentuan yang berlaku dijamin keabsahannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi yang dilakukan oleh camat

d. Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 Tentang Perkawinan 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013
2	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris
3	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengantar RT 2. Pengantar Kelurahan 3. Fotocopy KTP Ahliwaris 4. Fotocopy KK Ahliwaris 5. Fotocopy 2 (dua) orang saksi 6. Fotocopy Akte Kematian dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 7. Fotocopy surat-surat yang akan diurus
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan surat ahli waris yang dikeluarkan oleh kelurahan 2. Ditelaah dan diterima oleh petugas administrasi 3. Setelah kelengkapan berkas sudah sesuai petugas mengajukan kepada kasi, sekcama dan camat untuk ditandatangani 4. Petugas melakuakn registrasi pada buku register 5. Berkas diserahkan kepada pemohon untuk dipergunakan sesuai kepentingan
5	Jangka waktu penyelesaian	10 – 20 menit (bila pimpinan berada ditempat). Kalau pimpinan dinas luar bisa ditinggal dan akan dihubungi bila sudah ditandatangani oleh pimpinan
6	Biaya / tarif	Gratis
7	Waktu Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 3. Senin s/d kamis : 08.00 s/d 16.00 wib 4. jum'at : 08.00 s/d 16.30 wib
8	Pengaduan aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 3. Kotak saran 4. Form survei Indeks kepuasan masyarakat <p>Mekanisme penanganan pengaduan dan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahap sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Cek ditempat 6. Koordinasi internal 7. Koordinasi external 8. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
9	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pelayanan 2. Alat tulis kantor (ATK) 3. Peralatan legalitas (stempel kecamatan) 4. Buku register surat ahli waris
10	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pengalaman, pengetahuan, dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi pelayanan / staf kecamatan

		4. 5 S (senyum, salam, sapa, sopan , santun)
11	Pengawasan Internal	Sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh camat
12	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
13	Jaminan Keamanan	Berkas yang diurus sesuai persyaratan dan ketentuan yang berlaku dijamin keabsahannya
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi yang dilakukan oleh camat

e. Pelayanan Pengurusan Surat Dispensasi Nikah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Nikah
2	Produk Pelayanan	Surat Dispensasi Nikah
3	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Nikah dari Kelurahan 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Foto copy E-KTP Calon Pengantin 4. Model N 1 (Surat Pengantar Perkawinan) 5. Model N 3 (Surat Persetujuan Calon Mempelai) 6. Fotocopy Akte Kelahiran dan Ijazah terakhir 7. Pas Foto berwarna 3 x 4 dan 4 x 6 masing-masing 2 lembar dan 1 Keping VCD foto Calon Pengantin 8. Model N 7 (Tanggal dan Hari Pelaksanaan Pernikahan) 9. Surat Keterangan Sehat dari Dokter 10. Surat Penetapan Pengadilan apabila Calon Pengantin dibawah umur (untuk usia dibawah 19 tahun bagi calon pengantin) 11. Surat Keterangan Bepergian apabila Numpang Nikah; 12. Akte Perceraian apabila Calon mempelai janda/duda (Cerai Hidup) 13. Akte Kematian apabila Calon Mempelai Janda/Duda (Cerai Mati)
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pencatat Nikah dari Kelurahan datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa berkas persyaratan 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas persyaratan yang dibawa oleh Petugas Pencatat Nikah 3. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses surat dispensasi nikah, jika berkas persyaratan belum sesuai maka berkas dikembalikan kepada Petugas Pencatat Nikah untuk dilengkapi 4. Petugas Pencatat Nikah menerima Surat Dispensasi Nikah
5	Jangka waktu penyelesaian	10 – 20 menit (bila pimpinan berada ditempat). Kalau pimpinan dinas luar bisa ditinggal dan akan dihubungi bila sudah ditandatangani oleh pimpinan

6	Biaya / tarif	Gratis
7	Waktu Layanan	1. Senin s/d kamis : 08.00 s/d 16.00 wib 2. jum'at : 08.00 s/d 16.30 wib
8	Pengaduan aduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Form survei Indeks kepuasan masyarakat Mekanisme penanganan pengaduan dan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahap sebagai berikut : 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi external 4. Tindak lanjut dan solusi permasalahan
9	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Ruang tunggu pelayanan 2. Alat tulis kantor (ATK) 3. Peralatan legalitas (stempel kecamatan) 4. Buku register surat ahli waris
10	Kompetensi pelaksana	1. Pengalaman, pengetahuan, dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi pelayanan / staf kecamatan 2. 5 S (senyum, salam, sapa, sopan , santun)
11	Pengawasan Internal	Sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh camat
12	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
13	Jaminan Keamanan	Berkas yang diurus sesuai persyaratan dan ketentuan yang berlaku dijamin keabsahannya
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi yang dilakukan oleh camat

CAMAT,



Ns. **TEGUH WIDODO**, S.Kep, M.K.M
Pembina
NIP. 19771219 199803 1 003