



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
KECAMATAN GONDANG
JL. BRONTOSENO NO. 22 TELEPON 322612
GONDANG – 66263

KEPUTUSAN
CAMAT GONDANG
NOMOR : 188.45/15a /09/2023

TENTANG
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KECAMATAN GONDANG TAHUN 2023**

CAMAT GONDANG

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk mempercepat tercapainya peningkatan Pelayanan Publik dan agar lebih optimal dalam memfasilitasi Penanganan Pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan
 - b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a. perlu menetapkan Keputusan Camat Gondang tentang Standar Pelayanan
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 246) ;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang berlakunya Undang-undang Nomor 2,3,10 dan 11 Tahun 1950(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58) ;
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
 5. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan sebagian wewenang pelayanan perijinan dan non perijinan dari Bupati Tulungagung kepada Camat di Kabupaten Tulungagung.
 6. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan sebagian wewenang pelayanan perijinan dan non perijinan dari Bupati Tulungagung kepada Camat di Kabupaten Tulungagung.

KESATU

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Standar Pelayanan pada Kecamatan Gondang sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini

- KEDUA** :
1. Standar Pelayanan Legalisasi Surat
 2. Standar Pelayanan Perekaman, Cetak, dan aktivasi eKTP
 3. Standar Pelayanan Dinspensasi Nikah
 4. Standar Pelayanan Rekomendasi Ijin Keramaian
 5. Standar Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
 6. Standar Pelayanan Permohonan Pengajuan Bangunan Gedung
 7. Standar Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik
 8. Standar Pelayanan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA dipergunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan oleh Penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan, penyelenggara , aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tulungagung

Pada tanggal : 5 Juli 2023

Mengetahui

CAMAT GONDANG



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Endra Kusriawan', written over the stamp.

ENDRA KUSRIAWAN,S.STP,M.Si

Pembina Tk I

NIP. 19770329 199711 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah landasan bagi penyusunan dan penerapan kebijakan negara yang demokratis. Prinsip-prinsip *good governance* merupakan unsur yang fundamental dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik bersih dari korupsi, kolusi serta nepotisme. Pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* tidak selalu berjalan mulus, terdapat kendala-kendala yang harus ditanggulangi bersama oleh pemerintah dan masyarakat, serta peningkatan upaya-upaya yang perlu dilakukan guna semakin meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sebagai makhluk sosial seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warganegaranya.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Pemenuhan kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat menjadi tujuan utama kegiatan Pelayanan Publik yang diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat Pemerintah. Pelayanan publik memiliki 4 (empat) tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan

maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya Standar Pelayanan Publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya Standar Pelayanan Publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesejahteraan yang ada.

Standar Pelayanan menjadi salah satu bentuk nyata bagi peningkatan mutu pelayanan. Adanya Standar Pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam Standar Pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar Pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sejurus dengan hal tersebut, Undang-Undang juga mengatur 9 hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Tanpa pengaturan hak ini pun, sebenarnya fungsi pengawasan pelayanan publik telah melekat kepada masyarakat. Ini dikarenakan sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan hasil pajak yang disetorkan masyarakat sehingga secara otomatis masyarakat memiliki andil dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penataan kelembagaan pemerintah secara efisien dan efektif sesuai kebutuhan daerah yang diharapkan dapat mendukung kelancaran dalam pelayanan masyarakat dan pengembangan daerah. Penyempurnaan ketatalaksanaan secara makro terutama yang menyangkut mekanisme dan tata kerja organisasi, pemerintah serta prosedur pelayanan umum. Peningkatan kualitas dan profesionalisme aparatur pemerintah serta moralitas dapat menunjukkan sebagai pengayom dan pelayan masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*) yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut (1) lebih memfokuskan

diri kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat; (2) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama; (3) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas; (4) terfokus pada pencapaian dengan visi, misi, tujuan dan sasaran berorientasi pada hasil (outcome) yang sesuai dengan input yang digunakan; (5) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat; (6) pada hal tertentu, pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan; (7) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan; (8) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan; (9) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 (lima) macam, antara lain :

1. Pola pelayanan teknis fungsional adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
2. Pola pelayanan satu pintu merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan;
3. Pola pelayanan satu atap adalah pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing;
4. Pola pelayanan terpusat adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan;
5. Pola pelayanan elektronik adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang dan bersifat on-line, sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Beberapa prinsip di bawah ini diharapkan dapat dipahami dan diaktualisasikan dalam mengelola pelayanan publik, antara lain :

1. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif.

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan.

Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi.

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

6. Keadilan.

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Besar harapan Kecamatan Gondang dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang sudah ditetapkan, sehingga pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan dengan optimal.

BAB II

VISI MISI PELAYANAN

VISI PELAYANAN

Mewujudkan pelayanan publik yang unggul dan berkualitas dalam pelayanan prima

MISI PELAYANAN

- **Meningkatkan pelayanan publik dengan berorientasi pada profesional yang responsif, akomodatif dan transparan**

STANDAR PELAYANAN
BAB III MAKLUMAT

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan berisi pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Maklumat Pelayanan di Kecamatan Gondang adalah sebagai berikut :

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan proses perbaikan secara terus menerus
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Tulungagung, 5 Juli 2023

CAMAT GONDANG



ENDRA KUSRIAWAN, S.STP, M.Si
Pembina Tk I

NIP. 19770329199711 1 001

STANDAR PELAYANAN
KECAMATAN GONDANG
LEGALISASI SURAT-SURAT

STANDAR PELAYANAN

1.	Persyaratan	Surat Pengantar dari desa yang telah ditanda tangani Kepala Desa (Surat Pengantar Kehilangan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan lainnya)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">. Pemohon membawa surat pengantar dari desa ke loket pelayanan Kecamatan.. Petugas melakukan registrasi dan penandatanganan oleh Camat/pejabat yang berwenang.. Pemohon menerima surat yang telah dilegalisasi <p style="text-align: center;">Pemohon mengajukan surat kepada Camat melalui PATEN</p> <p style="text-align: center;">Petugas melakukan registrasasi dan penandatanganan oleh Camat</p> <p style="text-align: center;">Pemohon menerima surat yang telah dilegalisasi</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 30 Menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan melalui Laport SP4N melalui website : https://ppid.tulungagung.go.id/ : atau Datang langsung ke kantor Kecamatan Gondang

B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	. Perda Kab. Tulungagung No. 32 Tahun 2001 tentang pembentukan dan susunan organisasi Kecamatan Kabupaten Tulungagung . Keputusan Bupati Tulungagung No. 149 Tahun 2001 tentang pembentukan dan susunan organisasi Kecamatan Kabupaten Tulungagung.
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Buku register 2. Meja 3. Kursi 4. Komputer 5. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Bersikap ramah dan sopan 2. Terampil dalam bekerja 3. Memiliki komitmen terhadap aturan. 4. Melayani dengan 3S (Senyum,Salam,Sapa)
4.	Pengawasan Internal	1. Camat 2. Sekretaris Camat 3. Kepala Seksi Pelayanan Publik
5.	Jumlah pelaksana	4 orang (Camat, Sekcam, Kasi Pelayanan Publik, Petugas Pelayanan)
6.	Jaminan Pelayanan	Siap melayani sesuai Visi dan Misi Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan bebas pungli
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

STANDAR PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN KECAMATAN GONDANG PEREKAMAN, CETAK DAN AKTIVASI EKTP

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Foto copy KK 1 Lembar2. Surat Pengantar dari Desa (untuk e-ktip pemula)3. Surat kehilangan dari kepolisian (u e-KTP hilang)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<p>A. Perekaman EKTP</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon datang mengisi buku tamu2. Pemohon mengumpulkan berkas persyaratan ke Operator EKTP3. Operator melakukan Perekaman EKTP <p>B. Cetak EKTP</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengumpulkan berkas persyaratan ke Operator EKTP2. Operator melakukan Pencetakan EKTP3. Pemohon mengisi tanda terima pencetakan EKTP <p>C. Aktivasi EKTP</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon datang mengisi buku tamu2. Pemohon mengumpulkan berkas persyaratan ke Operator EKTP3. Operator melakukan Aktivasi EKTP
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	EKTP
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan melalui Lapor SP4N melalui website : https://ppid.tulungagung.go.id/ : atau Datang langsung ke kantor Kecamatan Gondang

B. Manufacturing

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;2. Peraturan Bupati Nomor : 4 Tahun 2018 Tentang perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor : 27 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan dari Bupati Tulungagung kepada Camat di Kabupaten Tulungagung
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu,2. Meja pelayanan,3. Seperangkat komputer4. Buku registrasi e-KTP5. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Menguasai Kebijakan mengenai administrasi kependudukan2. Memiliki pemahaman tentang mekanisme dan standar pelayanan3. Memiliki ketrampilan Rekam, Cetak, dan Aktivasi KTP-EL
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Camat2. Sekretaris Camat3. Kepala Seksi Pelayanan Publik
5.	Jumlah pelaksana	5 orang (Camat, Sekcam, Kasi Pelayanan Publik, Petugas Pelayanan Operator perekaman dan Cetak E-KTP)
6.	Jaminan Pelayanan	Siap melayani sesuai Visi dan Misi Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan bebas pungli
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

STANDAR PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN KECAMATAN GONDANG DISPENSASI NIKAH

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	Blangko N1 sampai dengan N7
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Pemohon membawa Blanko N1 sampai dengan N7 ke loket pelayanan Kecamatan. 2. Petugas melakukan registrasi dan penandatanganan oleh Camat/pejabat yang berwenang. 3. Pemohon menerima surat dispensasi nikah.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 30 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Dispensasi Nikah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan melalui Laporan SP4N melalui website : https://ppid.tulungagung.go.id/ atau Datang langsung ke kantor Kecamatan Gondang

B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	. Perda Kab. Tulungagung No. 32 Tahun 2001 tentang pembentukan dan susunan organisasi Kecamatan Kabupaten Tulungagung . Keputusan Bupati Tulungagung No. 149 Tahun 2001 tentang pembentukan dan susunan organisasi Kecamatan Kabupaten Tulungagung.
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1 .Ruang tunggu, 2. meja pelayanan, 3. Seperangkat komputer 4. Buku registrasi 5. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Bersikap ramah dan sopan 2. Terampil dalam bekerja 3. Memiliki komitmen terhadap aturan.
4.	Pengawasan Internal	1. Camat 2. Sekretaris Camat 3. Kepala Seksi Pelayanan Publik
5.	Jumlah pelaksana	4 orang (Camat, Sekcam, Kasi Pelayanan Publik, Petugas Pelayanan)
6.	Jaminan Pelayanan	Siap melayani sesuai Visi dan Misi Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan bebas pungli
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

STANDAR PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN KECAMATAN GONDANG REKOMENDASI IJIN KERAMAIAAN

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	1. Surat Pengantar dari Desa yang di tanda tangani kepala desa
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Format Surat diisi lengkap, benar dan sah serta di tandatangani pemohon, mengetahui kepala desa setempat, 2. Pemohon menghadap Camat melalui PATEN untuk mendapatkan Rekom/Pengesahan/persetujuan pelaksanaan kegiatan , 3. Seluruh persyaratan kemudian diajukan untuk proses lebih lanjut diarahkan ke Kapolsek setempat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam dengan catatan berkas persyaratan lengkap dan benar
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Ijin Keramaian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan melalui Lapor SP4N melalui website : https://ppid.tulungagung.go.id/ : atau Datang langsung ke kantor Kecamatan Gondang
B. Manufacturing		

1.	Dasar Hukum	-Perda Kab. Tulungagung No. 32 Tahun 2001 tentang pembentukan dan susunan organisasi Kecamatan Kabupaten Tulungagung -Keputusan Bupati Tulungagung No. 149 Tahun 2001 tentang pembentukan dan susunan organisasi Kecamatan Kabupaten Tulungagung.
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Komputer 2. Buku Register 3. ATK 4. Ruang Tunggu
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Bersikap ramah dan sopan 2. Terampil dalam bekerja 3. Memiliki komitmen terhadap aturan. 4. Melayani dengan 3S (Senyum,Salam,Sapa)
4.	Pengawasan Internal	1.Camat 2.Sekretaris Camat 3.Kepala Seksi Pelayanan Publik
5.	Jumlah pelaksana	4 orang (Camat, Sekcam, Kasi Pelayanan Publik, Petugas Pelayanan)
6.	Jaminan Pelayanan	Siap melayani sesuai Visi dan Misi Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan gratis bebas pungli
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

STANDAR PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN KECAMATAN GONDANG REKOMENDASI SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	1. Foto Copy KK 2. Foto kopy KTP-EL 3. Surat Pengantar dari desa
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi selanjutnya mengentry data 2. Mengoreksi dan memverifikasi berkas 3. Memberikan Fiat dan menyediakan berkas untuk di ACC Camat 4. Selanjutnya Camat menerima berkas untuk di ACC 5. Menvalidasi Berkas Rekom SKCK yang telah di ACC camat 6. Memberikan nomer register dan menyerahkan berkas rekom SKCK kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 30 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Penerbitan SKCK
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan melalui Lapor SP4N melalui website : https://ppid.tulungagung.go.id/ : atau Datang langsung ke kantor Kecamatan Gondang
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Permendagri Nomor 4 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Permendagri Nomor 4 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri

2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Buku Register 3. ATK 4. Ruang Tunggu
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Pengadministrasian rekomendasi Penerbitan SKCK 2. Melayani dengan 3S (Senyum,Salam,Sapa)
3.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Camat 2. sekcam 3. kasi pelayanan
4.	Jumlah pelaksana	4 orang (Camat, Sekcam, Kasi Pelayanan Publik, Petugas Pelayanan)
5.	Jaminan Pelayanan	Siap melayani sesuai Visi dan Misi Pelayanan
6.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan bebas dari pungli
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

STANDAR PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN KECAMATAN GONDANG REKOMENDASI IJIN PERMOHONAN PERSETUJUAN BANGUNAN (PBG)

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Formulir PBG yang telah diisi lengkap2. Foto copy Sertifikat Tanah3. Fotokopi PBB terakhir4. Fotokopi e-KTP
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Menerima berkas lalu meneliti kelengkapan PBG yang sudah di tanda tangani kepala desa2. Pemohon menghadap Camat melalui PATEN untuk mendapatkan Rekom/Pengesahan/persetujuan pelaksanaan kegiatan3. Seluruh persyaratan kemudian diajukan untuk proses lebih lanjut ke DPMPTSP
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 60 menit
4.	Biaya/tarif	Pelayanan gratis bebas pungli
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Ijin Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan melalui Laport SP4N melalui website : https://ppid.tulungagung.go.id/ : atau Datang langsung ke kantor Kecamatan Gondang
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor: 11 Tahun 2023 Tentang Kode Klasifikasi Arsip Di Lingkungan Pemerintah Kab. Tulungagung2. Peraturan Bupati nomor : 4 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor: 27 Tahun 2015 Tentang Perubahan Sebagian wewenang pelayanan perijinan dan non perijinan dari Bupati Tulungagung kepada Camat di Kabupaten Tulungagung3. Undang-Undang Nomor : 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan4. Peraturan Presiden Nomor : 26 Tahun 2029 tentang penetapan KTP-EL berbasis NIK secara Nasional5. PerMenPan Nomor: 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur administrasi Pemerintahan6. PerMenPan nomor:19 Tahun 2018 tentang Penyusunan peta proses bisnis Instansi Pemerintahan

2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Komputer 2. Buku Register 3. ATK 4. Ruang Tunggu
3.	Kompetensi Pelaksana	Memahami Pengadministrasian ijin Permohonan Persetujuan Bangunan (PBG)
4.	Pengawasan Internal	1. Camat 2. Sekcam 3. Kasi Pelayanan
5.	Jumlah pelaksana	4 orang (Camat, Sekcam, Kasi Pelayanan Publik, Petugas Pelayanan)
6.	Jaminan Pelayanan	Siap melayani sesuai Visi dan Misi Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan gratis bebas pungli
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

STANDAR PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN KECAMATAN GONDANG PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	Pengisian Form SKM oleh Pengguna layanan setelah mendapatkan Pelayanan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna Layanan mengisi Form SKM setelah mendapatkan Pelayanan2. Petugas Pelayanan mengumpulkan dan mengolah data yang telah diisi setiap triwulan3. Data yang telah diolah kemudian dijadikan Laporan SKM setiap Semester
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Survei Kepuasan Masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan melalui Lapor SP4N melalui website : https://ppid.tulungagung.go.id/ : atau Datang langsung ke kantor Kecamatan Gondang
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor: 11 Tahun 2023 Tentang Kode Klasifikasi Arsip Di Lingkungan Pemerintah Kab. Tulungagung2. PerMenPan Nomor: 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan3. Undang-Undang Nomor : 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan4. Peraturan Presiden Nomor : 26 Tahun 2029 tentang penetapan KTP-EL berbasis NIK secara Nasional5. PerMenPan Nomor: 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur administrasi Pemerintahan6. PerMenPan nomor:19 Tahun 2018 tentang Penyusunan peta proses bisnis Instansi Pemerintahan7. Peraturan Bupati nomor : 4 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor: 27 Tahun 2015 Tentang Perubahan Sebagian wewenang pelayanan perijinan dan non perijinan dari Bupati Tulungagung kepada Camat di Kabupaten Tulungagung

2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1.ruang tunggu 2. buku 3.ATK 4. Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1.Bersikap ramah dan sopan 2.Terampil dalam bekerja 3.Memiliki komitmen terhadap aturan. 4.Melayani dengan 3S (Senyum,Salam,Sapa)
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Camat 2. Sekcam 3. Kasi Pelayanan Publik
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Siap melayani sesuai Visi dan Misi Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan data Pengguna Layanan terjamin
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

**STANDAR PELAYANAN
KECAMATAN GONDANG
LAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	Pengaduan Keluhan Pelayanan oleh Pengguna Layanan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan membuat Pengaduan lewat Laporan SP4N melalui website : https://ppid.tulungagung.go.id/: atau Datang langsung ke kantor Kecamatan Gondang 2. Petugas Pelayanan menindaklanjuti Laporan Pengaduan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Laporan Pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan melalui Laporan SP4N melalui website : https://ppid.tulungagung.go.id/ : atau Datang langsung ke kantor Kecamatan Gondang
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP-EL Berbasis NIK Secara Nasional 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota 5. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung nomor 16 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah 6. Peraturan Bupati Nomor 32 Tahun 2011 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Kecamatan se-Kabupaten.Tulungagung 7. Peraturan Bupati nomor: 4 tahun 2018 Tentang Perubahan Atas PerBup Nomor 27 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan dari Bupati kepada Camat di Kabupaten Tulungagung
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1.ruang tunggu 2. buku 3.ATK

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bersikap ramah dan sopan 2. Terampil dalam bekerja 3. Memiliki komitmen terhadap aturan. 4. Melayani dengan 3S (Senyum, Salam, Sapa)
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Camat 2. Sekcam 3. Kasi Pelayanan Publik
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Siap melayani sesuai Visi dan Misi Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan data Pengguna Layanan terjamin
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

