

**STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA
(SPM DESA)**

**PEMERINTAH DESA TRITIH LOR KECAMATAN JERUKLEGI
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2024**

KABUPATEN CILACAP

KEPUTUSAN KEPALA DESA

Nomor : 45 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA

KEPALA DESA,

Menimbang : a. bahwa dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat Desa sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, perlu menetapkan Standar Pelayanan Minimal Desa;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Desa tentang Standar Pelayanan Minimal Desa Tritih Lor Kecamatan Jeruklegi Kabupaten Cilacap;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Nomor 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 5 Tahun 2016 tentang Kewenangan dan Kelembagaan Desa;
11. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 8 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyusunan Peraturan di Desa dan Keputusan Kepala Desa;
12. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 43 Tahun 2016 tentang Pedoman Penataan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa;
13. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 23 Tahun 2019 tentang Daftar Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa di Kabupaten Cilacap;
14. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Desa;
15. Peraturan Desa Nomor 4 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa;
16. Peraturan Desa Nomor 6 Tahun 2019 tentang Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Minimal Desa Kecamatan Godong Kabupaten Cilacap dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM Desa) meliputi :
- a. penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan;
 - b. penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan;
 - c. pemberian surat keterangan;
 - d. penyederhanaan pelayanan; dan
 - e. pengaduan masyarakat.
- KETIGA : Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM Desa) sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini menjadi pedoman acuan bagi Aparatur Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta meningkatkan kinerja dan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat yang berkeadilan dan berkelanjutan.
- KEEMPAT : Segala biaya sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa .
- KELIMA : Keputusan Kepala Desa ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Trith Lor
pada tanggal 27 Juni 2024

KEPALA DESA



SUJUD

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DESA
NOMOR : 45 TAHUN 2024
TANGGAL : 27 JUNI 2024
TENTANG : STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA

STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA (SPM DESA) DESA

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur sebagai abdi negara dan masyarakat. Pada era otonomi desa dengan spirit desa membangun, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah desa. Oleh karenanya berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat dengan tetap mengutamakan kualitas dan mutu pelayanan. Demi mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Desa yang baik, terukur serta menjamin mutu pelayanan, perlu memiliki dan menerapkan prosedur kerja atau Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di lingkungan Pemerintah Desa digunakan sebagai pedoman atau acuan bagi aparatur pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta meningkatkan kinerja dan pelayanan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja. Tujuan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dimaksudkan untuk menciptakan komitmen pemerintah desa dalam mewujudkan *good governance*.

Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM Desa) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan Desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat Desa secara minimal.

Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM Desa) dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mempermudah pelayanan kepada masyarakat, keterbukaan pelayanan kepada masyarakat dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.



memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kewenangannya, dan sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa.

Adapun penyelenggara Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM Desa) adalah Kepala Desa selaku penanggungjawab penyelenggara, Sekretaris Desa yang mempunyai tugas melakukan penatausahaan administrasi penyelenggaraan, Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi dan perangkat Desa lainnya yang bertugas untuk membantu pelaksanaan pelayanan administrasi.

II. TARGET STANDAR PELAYANAN MINIMAL

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Nilai	Batas waktu pencapaian	Satuan Kerja
1.	Penyediaan data dan informasi administrasi kependudukan dan pertanahan	1. Tersedianya data dan informasi administrasi kependudukan	75%	2025	Pemdes
		2. Tersedianya data dan informasi pertanahan yang akurat	75%	2025	Pemdes
2.	Pemberian Surat Keterangan	1. Pemahaman masyarakat terhadap proses suatu pelayanan yang memenuhi persyaratan	75%	Setiap tahun	Pemdes
		2. Tingkat penyelesaian pemberian surat keterangan	75%	Setiap tahun	Pemdes
3.	Penyederhanaan pelayanan	1. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan	75%	2025	Pemdes

III. PANDUAN OPERASIONAL STANDAR PELAYANAN MINIMAL

A. UMUM

1. Penetapan Penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa dimaksudkan agar :
 - a. Penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat semakin dekat dengan sasaran;
 - b. Semakin kecil rantai birokrasi yang harus ditempuh oleh masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan; dan
 - c. Pemerintah Desa dapat melakukan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan.
2. Adapun tujuan penetapan Standar Pelayanan Minimal Desa adalah untuk :
 - a. Mendorong dan menunjang percepatan pelayanan kepada masyarakat;
 - b. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kewenangannya;
 - c. Mendorong masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap kinerja Pemerintah Desa dibidang pelayanan publik; dan
 - d. Pemanfaatan dan pendayagunaan oleh masyarakat secara aktif.

B. RUANG LINGKUP

1. Ruang lingkup penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa meliputi :
 - a. Penyediaan data dan informasi dalam administrasi kependudukan dan pertanahan;
 - b. Pemberian Surat Keterangan dari Pemerintah Desa kepada masyarakat yang akan melakukan proses suatu pelayanan;
 - c. Penyederhanaan pelayanan; dan
 - d. Pengaduan Masyarakat.
2. Penyederhanaan pelayanan dilakukan dalam rangka untuk pelaksanaan peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan :
 - a. Kemampuan Sumber Daya Manusia
 - b. Tersedianya sarana dan prasarana pendukung, antara lain :

- 1) Tempat/loket pendaftaran;
- 2) Tempat pemasukan berkas dokumen;
- 3) Tempat penyerahan dokumen;
- 4) Tempat pelayanan pengaduan;
- 5) Ruang tunggu;
- 6) Nomor antrian;
- 7) Nomor pengaduan;
- 8) Informasi Desa;
- 9) Pojok baca;
- 10) Tempat bermain anak; dan
- 11) Tempat ibu menyusui.

C. PENYEDIAAN DATA DAN INFORMASI KEPENDUDUKAN DAN PERTANAHAN

1. Tersedianya Data dan Informasi administrasi kependudukan

a. Pengertian

Administrasi Kependudukan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan pada buku Administrasi Penduduk yaitu :

- 1) Buku Induk Penduduk.
- 2) Buku Mutasi Penduduk.
- 3) Buku Rekapitulasi Jumlah Penduduk.
- 4) Buku Penduduk Sementara.
- 5) Buku KTP-el dan Kartu Keluarga.

Buku Rekapitulasi jumlah penduduk pada setiap akhir bulan wajib dilaporkan kepada Kepala Desa dalam bentuk formulir Rekapitulasi Jumlah Penduduk.

b. Definisi Operasional

Data dan Informasi Kependudukan adalah data dan informasi berbagai peristiwa kependudukan yang dilaporkan masyarakat kepada Pemerintah Desa dalam upaya mendukung penyelesaian berbagai peristiwa kependudukan terutama mengenai kepemilikan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran.

c. Cara Perhitungan Indikator

1) Rumus

Persentasi Jumlah Penduduk yang memiliki KTP-el dengan ber-NIK :

$$= \frac{\text{Jumlah KTP ber NIK}}{\text{Jumlah Penduduk Wajib KTP el}} \times 100\%$$

2) Pembilang

Jumlah KTP-el ber-NIK

3) Penyebut

Jumlah Penduduk wajib KTP-el (Penduduk berusia 17 Tahun keatas atau telah menikah)

4) Satuan Indikasi: Persentasi

5) Contoh Perhitungan

Desa jumlah penduduk wajib KTP-el sebanyak 2.120 jiwa.

Jumlah penduduk yang telah memiliki KTP-el ber- NIK

2.000 jiwa. Maka persentasi penduduk yang telah memiliki KTP-el ber- NIK adalah

$$= \frac{2000}{2120} \times 100\% = 94\%$$

Artinya di Desa masih terdapat penduduk yang belum memiliki KTP-el ber- NIK sejumlah = 6%.

d. Rujukan

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa.
 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa.
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.
 8. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
 9. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Desa.
- e. Langkah Kegiatan
- 1) Tahun 2021
 - Triwulan I : Peninjauan lapangan di wilayah Dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang administrasi penduduk, KTP-el, akte kelahiran, dan Kartu Keluarga, bagi 25% dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa.
 - Triwulan II : Peninjauan lapangan di wilayah Dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang administrasi penduduk, KTP-el, akte kelahiran, dan Kartu Keluarga, bagi 25% dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa.
 - Triwulan III : Peninjauan lapangan di wilayah Dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang administrasi penduduk, KTP-el, akte kelahiran, dan Kartu Keluarga, bagi 25% dari

target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa.

Triwulan IV : Peninjauan lapangan di wilayah Dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang administrasi penduduk, KTP-el, akte kelahiran, dan Kartu Keluarga, bagi 25% dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa.

2) Tahun 2022

Triwulan I : Inventarisasi atau pendataan penduduk dalam struktur :

- Usia
- Pria dan Wanita
- Lapangan Kerja
- Usia Pendidikan
- Tingkat Penghidupan ekonomi
- Tingkat Kesehatan

Triwulan II : Validasi data kependudukan dalam struktur kependudukan sesuai peraturan perundang-undangan. Perumusan program validasi ditetapkan dalam waktu 3 (tiga) bulan.

Triwulan III : Menyempurnakan pelaporan agar sesuai dengan data yang akurat dan valid, sehingga memudahkan penyusunan program atau kegiatan dalam batas waktu yang ditetapkan (satu bulan sekali).

Triwulan IV : Evaluasi.

3) Tahun 2023

Triwulan I : Menetapkan langkah-langkah untuk pemberian KTP- el, penggantian KTP- el dan pemberian atau penggantian Kartu Keluarga di 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa.

Triwulan II : Menetapkan langkah-langkah untuk pemberian KTP- el, penggantian KTP- el dan pemberian atau penggantian Kartu Keluarga di 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa.

Triwulan III : Menetapkan langkah-langkah untuk pemberian KTP- el, penggantian KTP- el dan pemberian atau penggantian Kartu Keluarga di 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa.

Triwulan IV : Menetapkan langkah-langkah untuk pemberian KTP- el, penggantian KTP- el dan pemberian atau penggantian Kartu Keluarga di 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa.

4) Tahun 2024

Triwulan I : Mengikuti mutasi dan mobilitas penduduk di 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa.

Triwulan II : Mengikuti mutasi dan mobilitas penduduk di 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa.

Triwulan III : Mengikuti mutasi dan mobilitas penduduk di 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa.

Triwulan IV : Mengikuti mutasi dan mobilitas penduduk di 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa.

5) Tahun 2025

a) Menyampaikan data dan perkembangan data administrasi kependudukan kepada masyarakat dan Pemerintah Daerah Kabupaten setiap satu bulan satu kali;

- b) Semua surat keterangan tentang administrasi kependudukan harus diselesaikan dalam waktu 7 (tujuh) hari;
- c) Membuat pedoman tentang persyaratan administrasi pembuatan KK dan KTP-el, ditempelkan dalam papan pengumuman;
- d) Pembuatan surat keterangan tentang KK dan KTP-el tidak diperkenankan melakukan pungutan;
- e) Semua pembiayaan penyelesaian surat keterangan KK dan KTP-el dibebankan pada APB Desa;
- f) Pemerintah Desa melengkapi sarana dan prasarana serta petugas pelaksana pelayanan; dan
- g) Semua surat keterangan administrasi penduduk diinventarisasi setiap minggu atau bulan, menjadi laporan kepada Bupati.

2. Tersedianya Data dan Informasi Pertanahan yang akurat

a. Pengertian

Administrasi Pertanahan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pertanahan pada Buku Administrasi Umum yaitu :

- 1) Buku Tanah di Desa.
- 2) Buku Tanah Kas Desa.

b. Definisi Operasional

Tersedianya data dan informasi pertanahan yang akurat adalah data dan informasi yang sesuai dengan kenyataan di lapangan baik luas tanah, peruntukan tanah maupun kepemilikan tanah.

c. Cara Perhitungan Indikator

1) Rumus

Persentasi jumlah Kepala Keluarga yang memiliki tanah dengan bukti kepemilikan lengkap =

$$= \frac{\text{Jumlah KK dengan bukti kepemilikan lengkap}}{\text{Jumlah KK Kepemilikan tanah di Desa}} \times 100\%$$

2) Pembilang

Jumlah KK dengan bukti kepemilikan tanah yang lengkap.

3) Penyebut

Jumlah KK yang memiliki tanah di Desa

4) Satuan Indikator : Persentasi

5) Contoh Perhitungan

Desa dengan jumlah kepala keluarga yang memiliki tanah di Desa adalah 500 Kepala Keluarga. Jumlah Kepala Keluarga dengan bukti kepemilikan yang lengkap adalah 300 Kepala Keluarga. Maka persentasi jumlah Kepala Keluarga dengan bukti kepemilikan yang lengkap adalah:

$$= \frac{300}{500} \times 100\% = 60\%$$

Artinya di Desa masih terdapat Kepala Keluarga yang bukti/kepemilikan tanah belum lengkap sejumlah 40%.

d. Rujukan

1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.
7. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Desa.

e. Langkah-langkah Kegiatan

1) Tahun 2021

Triwulan I : Peninjauan lapangan diwilayah Dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang pentingnya administrasi pertanahan bagi kepentingan masyarakat dan Negara bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa.

Triwulan II : Peninjauan lapangan diwilayah Dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang pentingnya administrasi pertanahan bagi kepentingan masyarakat dan Negara bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa.

Triwulan III : Peninjauan lapangan diwilayah Dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang pentingnya administrasi pertanahan bagi kepentingan masyarakat dan Negara bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa.

Triwulan IV : Peninjauan lapangan diwilayah Dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang pentingnya administrasi pertanahan bagi kepentingan masyarakat dan Negara bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa.

2) Tahun 2022

Triwulan I : Melakukan inventarisasi pemilikan hak atas tanah dan peruntukannya dengan



mengumpulkan warga masyarakat pemilik tanah di wilayah Dusun yang bersangkutan bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa.

Triwulan II : Melakukan inventarisasi pemilikan hak atas tanah dan peruntukannya dengan mengumpulkan warga masyarakat pemilik tanah di wilayah Dusun yang bersangkutan bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa.

Triwulan III : Melakukan inventarisasi pemilikan hak atas tanah dan peruntukannya dengan mengumpulkan warga masyarakat pemilik tanah di wilayah Dusun yang bersangkutan bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa.

Triwulan IV : Melakukan inventarisasi pemilikan hak atas tanah dan peruntukannya dengan mengumpulkan warga masyarakat pemilik tanah di wilayah Dusun yang bersangkutan bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa.

3) Tahun 2023

Triwulan I : Menetapkan langkah-langkah untuk penetapan kepemilikan tanah dan batas-batasnya (dilakukan di wilayah Dusun, peninjauan lokasi tanah, membangun kesepakatan kepemilikan tanah, dan menghadirkan semua pemilik tanah), bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan

- jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa
- Triwulan II : Menetapkan langkah-langkah untuk penetapan kepemilikan tanah dan batas-batasnya (dilakukan diwilayah Dusun, peninjauan lokasi tanah, membangun kesepakatan kepemilikan tanah, dan menghadirkan semua pemilik tanah), bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa
- Triwulan III : Menetapkan langkah-langkah untuk penetapan kepemilikan tanah dan batas-batasnya (dilakukan diwilayah Dusun, peninjauan lokasi tanah, membangun kesepakatan kepemilikan tanah, dan menghadirkan semua pemilik tanah), bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa
- Triwulan IV : Menetapkan langkah-langkah untuk penetapan kepemilikan tanah dan batas-batasnya (dilakukan diwilayah Dusun, peninjauan lokasi tanah, membangun kesepakatan kepemilikan tanah, dan menghadirkan semua pemilik tanah), bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa

4) Tahun 2024

- Triwulan I : Program pelaksanaan penetapan bukti-bukti kepemilikan dengan mengundang tenaga ahli dan dikerjakan di wilayah Dusun (Rancangan Keputusan Kepala Desa tentang kepemilikan tanah), bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa.



- Triwulan II : Program pelaksanaan penetapan bukti-bukti kepemilikan dengan mengundang tenaga ahli dan dikerjakan di wilayah Dusun (Rancangan Keputusan Kepala Desa tentang kepemilikan tanah), bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa.
- Triwulan III : Program pelaksanaan penetapan bukti-bukti kepemilikan dengan mengundang tenaga ahli dan dikerjakan di wilayah Dusun (Rancangan Keputusan Kepala Desa tentang kepemilikan tanah), bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa.
- Triwulan IV : Program pelaksanaan penetapan bukti-bukti kepemilikan dengan mengundang tenaga ahli dan dikerjakan di wilayah Dusun (Rancangan Keputusan Kepala Desa tentang kepemilikan tanah), bagi 25 % dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa.

5) Tahun 2025

- a. Menyampaikan data dan perkembangan pemilik tanah dan peruntukannya secara menyeluruh kepada masyarakat dan Pemerintah Daerah dan Pemerintah;
- b. Pemberian tanda pemilik tanah atau gambar bukti tanah kepada masyarakat;
- c. Surat keterangan tanah dan pemilik tanah diselesaikan paling lama \pm 6 (enam) bulan;
- d. Membuat pedoman tentang persyaratan-persyaratan Administrasi tentang penetapan pemilik tanah atau batas Desa;
- e. Tidak diperbolehkan untuk melakukan pungutan kepada masyarakat;

- f. Semua pembiayaan pengurusan atau penetapan pemilik tanah menjadi beban APB Desa;
- g. Pemerintah melengkapi sarana dan prasarana pelayanan, serta menyiapkan orang yang melakukan tugas pelayanan;
- h. Koordinasi dengan instansi yang terkait dengan penetapan hak perdata pertanahan;
- i. Melakukan inventarisasi dan penertiban administrasi Surat Keterangan Penetapan milik masyarakat dan batas Desa.

D. PEMBERIAN SURAT KETERANGAN

1. Pemahaman Masyarakat terhadap proses serta pelayanan yang memenuhi persyaratan

a. Pengertian

Persyaratan proses serta pelayanan adalah kelengkapan yang diperlukan dalam suatu proses pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat pemohon sesuai peraturan perundang-undangan.

b. Definisi Operasional

Pemahaman masyarakat adalah pengetahuan masyarakat terhadap suatu proses pelayanan baik mengenai persyaratan yang harus dipenuhi, mekanisme, penelusuran posisi dokumen, biaya dan waktu serta tata cara pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Cara penghitungan Indikator

1) Rumus

Persentasi jumlah penduduk yang meminta surat keterangan terhadap suatu proses pelayanan/perizinan dengan persyaratan lengkap dalam 1 (satu) tahun adalah:

$$= \frac{\text{Jumlah Penduduk yang meminta surat keterangan dengan persyaratan lengkap}}{\text{Jumlah penduduk yang meminta surat keterangan}} \times 100\%$$

2) Pembilang

Jumlah penduduk yang meminta surat keterangan dengan persyaratan lengkap.

3) Penyebut

Jumlah penduduk yang meminta surat keterangan dalam 1 (satu) tahun.

4) Satuan Indikator : Persentasi

5) Contoh perhitungan

Desa , berdasarkan pengalaman selama ini dalam 1 tahun rata-rata menyelesaikan 750 surat keterangan. Dari 750 surat keterangan di antaranya terdapat 675 surat keterangan yang telah lengkap persyaratan maka persentasi jumlah penduduk yang meminta surat keterangan dengan persyaratan lengkap adalah:

$$= \frac{675}{750} \times 100\% = 90\%$$

Artinya di Desa masih terdapat penduduk yang meminta surat keterangan untuk proses suatu pelayanan belum di lengkapi dengan persyaratan yang telah di tentukan sejumlah 10% setiap tahunnya.

d. Rujukan

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa.
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.

8. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
9. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Desa.

e. Langkah-langkah kegiatan

Triwulan I : Peninjauan lapangan di lingkungan dusun untuk memotivasi penyuluhan dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan jenis pelayanan, persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen, biaya dan waktu penyelesaian perizinan dan non perizinan serta tata cara pengaduan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, bagi 25% jumlah penduduk Desa.

Triwulan II : Peninjauan lapangan di lingkungan dusun untuk memotivasi penyuluhan dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan jenis pelayanan, persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen, biaya dan waktu penyelesaian perizinan dan non perizinan serta tata cara pengaduan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, bagi 25% jumlah penduduk Desa.

Triwulan III : Peninjauan lapangan di lingkungan dusun untuk memotivasi penyuluhan dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan jenis pelayanan, persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen, biaya dan waktu penyelesaian

perizinan dan non perizinan serta tata cara pengaduan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, bagi 25% jumlah penduduk Desa.

Triwulan IV : Peninjauan lapangan di lingkungan dusun untuk memotivasi penyuluhan dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan jenis pelayanan, persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen, biaya dan waktu penyelesaian perizinan dan non perizinan serta tata cara pengaduan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, bagi 25% jumlah penduduk Desa.

2. Tingkat penyelesaian pemberian surat keterangan

a. Pengertian

Pemberian surat keterangan adalah surat keterangan sebagai pengantar dari Kepala Desa terhadap masyarakat Desa yang akan menyelesaikan proses suatu pelayanan/perizinan di suatu SKPD maupun di tingkat Kecamatan

b. Definisi Operasional

Tingkat penyelesaian pemberian surat keterangan adalah batas waktu yang di perlukan dalam menyelesaikan surat keterangan terhadap proses suatu pelaksanaan yang telah lengkap dengan persyaratan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Cara penghitungan Indikator

1) Rumus

Persentasi tingkat penyelesaian cepat (memenuhi persyaratan) adalah:

$$= \frac{\text{Jumlah warga yang dilayani secara cepat}}{\text{Jumlah warga yang mengajukan permohonan surat keterangan}} \times 100\%$$

2) Pembilang

Jumlah warga yang di layani secara cepat karena memenuhi persyaratan.

3) Penyebut

Jumlah penduduk yang mengajukan permohonan surat keterangan.

4) Satuan Indikator : Persentasi

5) Contoh Perhitungan

Desa berdasarkan pengalaman selama ini rata-rata dalam 1 tahun terdapat 200 jumlah penduduk yang menyampaikan permohonan pembuatan surat keterangan. Dari 200 pemohon surat keterangan di antaranya terdapat 150 pemohon dapat di selesaikan secara cepat karena telah lengkap persyaratan. Maka persentasi tingkat penyelesaian pemberian surat keterangan adalah:

$$= \frac{150}{200} \times 100\% = 75\%$$

Artinya di Desa tersebut tingkat penyelesaian pemberian surat keterangan baru mencapai 75% dengan tingkat cepat dan 25 % termasuk kategori lambat.

d. Rujukan

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa.
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.

8. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
 9. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Desa.
- e. Langkah-langkah kegiatan
- 1) Penyiapan sarana pendukung pelaksana tugas;
 - 2) Pendataan perkiraan pemberian surat keterangan 2 tahun terakhir dengan tingkat penyelesaian cepat dan tingkat penyelesaian lambat;
 - 3) Pelaksanaan pemberian surat keterangan;
 - 4) Klasifikasi pemberian surat keterangan dengan tingkat cepat dan lambat;
 - 5) Rekapitulasi jumlah surat keterangan yang diterbitkan;
 - 6) Respon terhadap pengaduan masyarakat; dan
 - 7) Evaluasi.

E. PENYEDERHANAAN PELAYANAN

a. Pengertian

Penyederhanaan pelayanan dilaksanakan dalam rangka untuk pelaksanaan peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan sarana dan prasarana yang mendukung antara lain :

- 1) Kemampuan Sumber Daya Manusia;
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana pendukung, antara lain :
 - a) Tempat/loket pendaftaran;
 - b) Tempat pemasukan berkas dokumen;
 - c) Tempat penyerahan dokumen;
 - d) Tempat pelayanan pengaduan;
 - e) Ruang tunggu;
 - f) Nomor pengaduan;

- g) Informasi Desa;
 - h) Pojok baca;
 - i) Tempat bermain anak; dan
 - j) Tempat ibu menyusui.
- 3) Penetapan jenis dan prosedur pelayanan, yang meliputi :
- a) Jenis pelayanan;
 - b) Persyaratan pelayanan;
 - c) Proses atau prosedur pelayanan;
 - d) Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan;
 - e) Petugas pelayanan;
 - f) Waktu pelayanan yang dibutuhkan; dan
 - g) Biaya pelayanan.

b. Visi dan Misi

1) Misi

“Terwujudnya Desa yang Sejahtera dan Berprestasi.”

2) Misi

- a) Mewujudkan rasa aman dan adil pada seluruh masyarakat;
- b) Meningkatkan pembangunan sosial dan ekonomi berbasis pertanian dan UMKM;
- c) Menyelenggarakan birokrasi pemerintahan yang profesional, bersih berakhlak dan berinovasi;
- d) Meningkatkan pembangunan infrastruktur berbasis pemerataan wilayah dan berwawasan lingkungan;
- e) Menggali potensi generasi kreatif dan berwawasan.

c. Motto dan Budaya Pelayanan

1) Motto Pelayanan

“PEMDES HEBAT”

Pemerintah Desa siap memberikan pelayanan dengan menerapkan motto :

H : Hormati pemohon dan layani dengan sepenuh hati.

E : Empati dan tidak diskriminatif.

B : Bersikap Ramah, Santun dan Terpuji.

A : Akuntabilitas.

T : Terbuka terhadap kritik yang membangun dan solutif.

2) Budaya Kerja Pelayanan

a) *Berkarya*

Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

b) *Inovatif*

Selalu berupaya menciptakan inovasi pelayanan yang cepat, mudah dan sederhana.

c) *Senyum, salam, sapa, sopan dan santun*

Melayani masyarakat dengan senyum, salam, sapa, sopan dan santun.

d) *Amanah*

Melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan secara jujur, sabar dan terpuji.

d. Maklumat Pelayanan

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

e. Janji Pelayanan

“Pemdes siap melayani masyarakat dengan Cepat, Mudah dan Ramah, Berintegritas Tinggi, Kompak dan Bebas Pungli. Kesejahteraan Masyarakat Tujuan Kami.”

f. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan yang dilaksanakan pada Pemerintah Desa sebagai berikut :

1) Pelayanan Pendaftaran Penduduk, meliputi :

a) Proses Pengajuan Kartu Keluarga (KK).

b) Proses Pengajuan KTP-el.

c) Proses Pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA).

d) Proses Pengajuan Penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK)

- e) Proses Pengajuan Surat Keterangan Pindah Datang WNI.
- f) Proses Pengajuan Surat Keterangan Pindah Keluar WNI.
- 2) Pelayanan Pencatatan Sipil, meliputi :
 - a) Surat Keterangan Kelahiran dan Proses Pengajuan Akta Kelahiran.
 - b) Surat Keterangan Kematian dan Proses Pengajuan Akta Kematian.
 - c) Surat Keterangan Lahir Mati.
 - d) Proses Pengajuan Perkawinan.
- 3) Pelayanan Umum, meliputi :
 - a) Surat Keterangan/Pengantar Umum.
 - b) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
 - c) Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal.
 - d) Surat Keterangan Usaha.
 - e) Surat Pengantar Ijin Keramaian.

g. Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM Desa)

1) Standar Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- a) Proses Pengajuan Kartu keluarga (KK)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Penerbitan KK Baru <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar RT/RW; b. KK dan KTP-el; c. Buku Nikah/ Akta Perkawinan /Kutipan Akta Cerai; d. Surat Keterangan Pindah/ Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI; e. Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan

		<p>pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan.</p> <p>2. Penerbitan KK karena perubahan data</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat Pengantar RT/RW KK dan KTP-el; Surat Keterangan/ bukti pendukung perubahan data, ditambah Surat Pernyataan Perubahan Data (F-1.05) apabila perubahan data bukan karena peristiwa penting/peristiwa kependudukan. <p>3. Penerbitan KK karena hilang/rusak</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat Pengantar RT/RW Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian atau KK yang rusak; KTP-el.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Penduduk/ pemohon melapor dengan membawa persyaratan; Petugas Pendaftaran melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan; Petugas User Desa melakukan input data online Aplikasi SiPakde; Kasi/Kabid Duspendukcapil Kab.Cilacap memberikan persetujuan dokumen KK; Operator Kabupaten mengajukan approved TTE (Tanda Tangan Elektronik) ke Kepala Duspendukcapil Kab. Cilacap; Kepala Duspendukcapil memberikan TTE pada dokumen KK; Operator Kabupaten mengirimkan <i>softfile</i> KK kepada User Desa; User Desa mencetak KK; Petugas menyerahkan KK kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	60 menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (GRATIS)
5.	Produk pelayanan	Kartu Keluarga (KK)

6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media langsung atau tatap muka dengan petugas di ruang pengaduan 2. Kotak Aduan/Pengaduan 3. Media Telepon/Handphone <ul style="list-style-type: none"> • (0282) 5567580 4. Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> • Email : pemdes.tritihlor@gmail.com
7.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin-Kamis : 08.00 – 15.00 WIB • Jum'at : 08.00 – 13.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan

		<p>keempat atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa;</p> <p>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2017 tentang Blangko KK, Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil;</p> <p>7. Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>8. Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Perda Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas putih A4 80 gram; 2. Komputer 2 unit; 3. Printer 3 unit 4. Jaringan Komunikasi Data 5. Wifi 6. Ruang Tunggu ber AC 7. Kursi Tunggu 8. Televisi 9. Kulkas 10. Tempat Parkir 11. Pojok Baca/Rak Koran 12. Komputer Informasi Website Desa 13. Ruang Bermain Anak 14. Smoking Area 15. Fotocopy Gratis 16. Toilet 17. Kantin

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Ramah, sopan dan komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 3 orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminatif terhadap pemohon 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas putih A4 ukuran 80 gram 2. KK dibubuhi tanda tangan elektronik Kepala Dispendukcapil Kabupaten Cilacap, berdasarkan sertifikat yang dikeluarkan dari BSN, sehingga dijamin keasliannya 3. Ada petugas keamanan dan pengawasan di tempat parkir kendaraan bagi pemohon
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali 2. Rapat koordinasi rutin setiap bulan dan insidentil terkait pelayanan

b) Proses Pengajuan KTP el

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar Pengajuan KTP-el Baru <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar RT/RW; b. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah atau pernah kawin

		<ul style="list-style-type: none"> c. Fotocopy KK; 2. Surat Pengantar Penerbitan KTP karena hilang atau rusak <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar RT/RW b. KK c. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian d. KTP-el yang rusak
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk/ pemohon melapor dengan membawa persyaratan; 2. Petugas Pendaftaran melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan; 3. Petugas User Desa melakukan input data di Aplikasi Sistem Informasi manajemen Administrasi Kependudukan Desa (SIMAKDES) pada formulir permohonan KTP bagi WNI (F-1.21); 4. Selanjutnya pemohon melakukan perekaman data di Dispendukcapil Kabupaten Cilacap atau Kecamatan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (GRATIS)
5.	Produk pelayanan	Formulir Permohonan KTP bagi WNI (F-1.21)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media langsung atau tatap muka dengan petugas di ruang pengaduan 2. Kotak Aduan 3. Media Telepon/Handphone <ul style="list-style-type: none"> • (0280) 5567580 4. Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> • Email : pemdes.tritihlor@gmail.com
7.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin-Kamis : 08.00 – 15.00 WIB • Jum'at : 08.00 – 13.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan keempat atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2017 tentang Blangko KK, Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil; 7. Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang

		<p>digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>8. Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Perda Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas HVS putih 70 gram; 2. Komputer 2 unit; 3. Printer 3 unit 4. Jaringan Komunikasi Data 5. Wifi 6. Ruang Tunggu ber AC 7. Kursi Tunggu 8. Televisi 9. Kulkas 10. Tempat Parkir 11. Pojok Baca/Rak Koran 12. Komputer Informasi Website Desa 13. Ruang Bermain Anak 14. Smoking Area 15. Fotocopy Gratis 16. Toilet 17. Kantin
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Ramah, sopan dan komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 3 orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminatif terhadap pemohon 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas HVS

	dan keselamatan pelayanan	<p>putih ukuran 70 gram</p> <p>2. Surat Pengantar ditandatangani oleh Kepala Desa</p> <p>3. Ada petugas keamanan dan pengawasan di tempat parkir kendaraan bagi pemohon</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali</p> <p>2. Rapat koordinasi rutin setiap bulan dan insidental terkait pelayanan</p>

c) Proses Pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA).

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Surat Pengantar Pengajuan KIA</p> <p>1. Bagi anak kurang dari 5 tahun Dispendukcapil Kabupaten Cilacap langsung menerbitkan KIA bersamaan dengan penerbitan Kutipan Akta Kelahiran, tetapi apabila belum memiliki KIA maka persyaratannya :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar RT/RW; b. Fotocopy akta kelahiran dan menunjukkan yang asli, bila akta kelahiran terbitan luar kabupaten Cilacap maka harus dilegalisir; c. KK asli; dan d. KTP-el asli ibu dan ayah. <p>2. Bagi anak usia 5 tahun sampai usia 17 tahun kurang satu hari dan belum menikah, persyaratannya :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy akta kelahiran dan menunjukkan yang asli, bila akta kelahiran terbitan luar kabupaten Cilacap maka harus dilegalisir; c. KK asli orang tua/wali; d. KTP-el asli ayah dan ibu/wali; e. Pas photo anak ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar.

		<p>3. Pengajuan Penerbitan KIA karena hilang</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti ketentuan sebagaimana dimaksud angka 1 atau 2 disertai surat kehilangan dari kepolisian. <p>4. Pengajuan Penerbitan KIA karena rusak</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti ketentuan sebagaimana dimaksud angka 1 atau 2 dilampiri KIA yang rusak. <p>5. Pengajuan Penerbitan KIA karena pindah datang</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengikuti ketentuan sebagaimana dimaksud angka 1 atau 2 disertai surat keterangan pindah datang dan pengajuannya bersamaan dengan KK dan KTP-el hasil kedatangan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk/ pemohon melapor dengan membawa persyaratan; 2. Petugas Pendaftaran melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan; 3. Petugas mencetak pengantar pengajuan KIA. 4. Petugas menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (GRATIS)
5.	Produk pelayanan	Surat Pengantar Pengajuan KIA
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media langsung atau tatap muka dengan petugas di ruang pengaduan 2. Kotak Aduan/Pengaduan 3. Media Telepon/Handphone <ul style="list-style-type: none"> • (0282) 5567580 4. Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> • Email : pemdes.tritihlor@gmail.com

7.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin-Kamis : 08.00 – 15.00 WIB • Jum'at : 08.00 – 13.00 WIB
----	-----------------	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan keempat atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2017 tentang Blangko KK,

		<p>Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil;</p> <p>7. Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>8. Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Adminsitrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Perda Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Adminsitrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas HVS putih 70 gram; 2. Komputer 2 unit; 3. Printer 3 unit 4. Jaringan Komunikasi Data 5. Wifi 6. Ruang Tunggu ber AC 7. Kursi Tunggu 8. Televisi 9. Kulkas 10. Tempat Parkir 11. Pojok Baca/Rak Koran 12. Komputer Informasi Website Desa 13. Ruang Bermain Anak 14. Smoking Area 15. Fotocopy Gratis 16. Toilet 17. Kantin
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Ramah, sopan dan komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 3 orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminatif terhadap pemohon

		3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas HVS putih ukuran 70 gram Surat Pengantar ditandatangani oleh Kepala Desa Ada petugas keamanan dan pengawasan di tempat parkir kendaraan bagi pemohon
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali Rapat koordinasi rutin setiap bulan dan insidental terkait pelayanan

d) Proses Pengajuan Penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Surat Pengantar RT/RW Bukti pendukung peristiwa kependudukan dan peristiwa penting Bukti pendidikan terakhir
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Penduduk/ pemohon melapor dengan membawa persyaratan; Petugas Pendaftaran melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan; Petugas mencetak Formulir F1.01 Petugas menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (GRATIS)
5.	Produk pelayanan	Formulir F1.01

6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media langsung atau tatap muka dengan petugas di ruang pengaduan 2. Kotak Aduan/Pengaduan 3. Media Telepon/Handphone <ul style="list-style-type: none"> • (0282) 5567580 4. Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> • Email : pemdes.tritihlor@gmail.com
7.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin-Kamis : 08.00 – 15.00 WIB • Jum'at : 08.00 – 13.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa; 4. Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Adminsitrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Perda Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Adminsitrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan/ atau	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas HVS putih 70 gram; 2. Komputer 2 unit;

	Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 3. Printer 3 unit 4. Jaringan Komunikasi Data 5. Wifi 6. Ruang Tunggu ber AC 7. Kursi Tunggu 8. Televisi 9. Kulkas 10. Tempat Parkir 11. Pojok Baca/Rak Koran 12. Komputer Informasi Website Desa 13. Ruang Bermain Anak 14. Smoking Area 15. Fotocopy Gratis 16. Toilet 17. Kantin
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Ramah, sopan dan komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 3 orang.
6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang trampil, cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pindah (SKPWNI) dan biodata dari daerah asal asli; 2. KTP-el asli dari daerah asal jika di SKPWNI ada keterangan KTP-el diserahkan daerah tujuan; 3. Fotocopy Surah Nikah dan menunjukkan aslinya; 4. Fotocopy Surat Cerai dan menunjukkan aslinya; 5. Menyertakan bukti pendukung jika ada perubahan data lainnya; 6. KK asli penduduk Desa yang akan ditumpangi atau akan pecah KK.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk/ pemohon melapor dengan membawa persyaratan; 2. Petugas Pendaftaran melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan; 3. Petugas mencetak Formulir F-1.23 4. Petugas menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (GRATIS)
5.	Produk pelayanan	Formulir F-1.23
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media langsung atau tatap muka dengan petugas di ruang pengaduan 2. Kotak Aduan/Pengaduan 3. Media Telepon/Handphone <ul style="list-style-type: none"> • (0282) 5567580 4. Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> • Email : pemdes.tritihlor@gmail.com

7.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin-Kamis : 08.00 – 15.00 WIB • Jum'at : 08.00 – 13.00 WIB
----	-----------------	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa; 4. Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Admnsitrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Perda Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Admnsitrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas HVS putih 70 gram; 2. Komputer 2 unit; 3. Printer 3 unit 4. Jaringan Komunikasi Data 5. Wifi 6. Ruang Tunggu ber AC 7. Kursi Tunggu 8. Televisi 9. Kulkas 10. Tempat Parkir 11. Pojok Baca/Rak Koran 12. Komputer Informasi Website Desa 13. Ruang Bermain Anak 14. Smoking Area

		15. Fotocopy Gratis 16. Toilet 17. Kantin
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Ramah, sopan dan komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 3 orang.
6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompoten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang trampil, cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

f) Proses Pengajuan Surat Keterangan Pindah Keluar WNI.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT/RW; 2. KTP-el dan KK asli; 3. Fotocopy Surah Nikah dan menunjukkan aslinya; 4. Fotocopy Surat Cerai dan menunjukkan aslinya; 5. Menyertakan bukti pendukung jika ada perubahan data lainnya; 6. Pas foto 4x6 sebanyak 4 lembar.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk/ pemohon melapor dengan membawa persyaratan; 2. Petugas Pendaftaran melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan; 3. Petugas mencetak Formulir Permohonan Pindah 4. Petugas menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (GRATIS)
5.	Produk pelayanan	Formulir F-1.25
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media langsung atau tatap muka dengan petugas di ruang pengaduan 2. Kotak Aduan/Pengaduan 3. Media Telepon/Handphone <ul style="list-style-type: none"> • (0282) 5567580 4. Media Sosial Email : pemdes.tritihlor@gmail.com
7.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin-Kamis : 08.00 – 15.00 WIB • Jum'at : 08.00 – 13.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan

		<p>Pencatatan Sipil;</p> <p>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa;</p> <p>4. Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Admnsitrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Perda Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Admnsitrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas HVS putih 70 gram; 2. Komputer 2 unit; 3. Printer 3 unit 4. Jaringan Komunikasi Data 5. Wifi 6. Ruang Tunggu ber AC 7. Kursi Tunggu 8. Televisi 9. Kulkas 10. Tempat Parkir 11. Pojok Baca/Rak Koran 12. Komputer Informasi Website Desa 13. Ruang Bermain Anak 14. Smoking Area 15. Fotocopy Gratis 16. Toilet 17. Kantin
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Ramah, sopan dan komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 3 orang.
6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang trampil, cepat, tepat dan santun.

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

2) Standar Pelayanan Pencatatan Sipil

a) Surat Keterangan Kelahiran dan Proses Pengajuan Akta Kelahiran.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT/RW; 2. Fotocopy KTP-el dan KK orang tua; 3. Fotocopy Surah Nikah orang tua, yang dilegalisir; 4. Surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan penolong (untuk kelahiran 0-1 tahun); 5. Fotocopy KTP 2 (dua) orang saksi; 6. KTP pelapor; 7. Fotocopy Ijazah bagi yang memiliki.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk/ pemohon melapor dengan membawa persyaratan; 2. Petugas Pendaftaran melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan; 3. Petugas mencetak Formulir Surat Keterangan Kelahiran (F2.01) 4. Petugas menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (GRATIS)
5.	Produk	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Kelahiran (F2.01)

	pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengantar Pengajuan Akta Kelahiran • Pengantar Pengajuan KIA • Pengantar Pengajuan KK
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media langsung atau tatap muka dengan petugas di ruang pengaduan 2. Kotak Aduan/Pengaduan 3. Media Telepon/Handphone <ul style="list-style-type: none"> • (0282) 5567580 4. Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> • Email : pemdes.tritihlor@gmail.com
7.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin-Kamis : 08.00 – 15.00 WIB • Jum'at : 08.00 – 13.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa; 4. Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Perda Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

2.	Sarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas HVS putih 70 gram; 2. Komputer 2 unit; 3. Printer 3 unit 4. Jaringan Komunikasi Data 5. Wifi 6. Ruang Tunggu ber AC 7. Kursi Tunggu 8. Televisi 9. Kulkas 10. Tempat Parkir 11. Pojok Baca/Rak Koran 12. Komputer Informasi Website Desa 13. Ruang Bermain Anak 14. Smoking Area 15. Fotocopy Gratis 16. Toilet 17. Kantin
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Ramah, sopan dan komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 3 orang.
6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang trampil, cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT/RW; 2. Fotocopy KTP-el dan KK yang meninggal dunia; 3. Surat keterangan kematian dari dokter/Rumah sakit; 4. Ketetapan ganti nama bila pernah ganti nama; 5. Fotocopy KTP 2 (dua) orang saksi; 6. KTP pelapor; 7. Nama Bapak dan ibu yang meninggal.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk/ pemohon melapor dengan membawa persyaratan; 2. Petugas Pendaftaran melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan; 3. Petugas mencetak Formulir Surat Keterangan Kematian (F2.29) 4. Petugas menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (GRATIS)
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Kematian (F2.29). • Pengantar Pengajuan Akta Kematian. • Pengantar Pengajuan KK, apabila masih terdapat anggota keluarga dalam KK yang meninggal dunia.
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media langsung atau tatap muka dengan petugas di ruang pengaduan 2. Kotak Aduan/Pengaduan 3. Media Telepon/Handphone <ul style="list-style-type: none"> • (0282) 5567580 4. Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> • Email : pemdes.tritihlor@gmail.com

7.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin-Kamis : 08.00 – 15.00 WIB • Jum'at : 08.00 – 13.00 WIB
----	-----------------	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa; 4. Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Adminsitasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Perda Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Adminsitasi Kependudukan.
2.	Sarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas HVS putih 70 gram; 2. Komputer 2 unit; 3. Printer 3 unit 4. Jaringan Komunikasi Data 5. Wifi 6. Ruang Tunggu ber AC 7. Kursi Tunggu 8. Televisi 9. Kulkas 10. Tempat Parkir 11. Pojok Baca/Rak Koran 12. Komputer Informasi Website Desa

		13. Ruang Bermain Anak 14. Smoking Area 15. Fotocopy Gratis 16. Toilet 17. Kantin
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Ramah, sopan dan komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 3 orang.
6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang trampil, cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

c) Surat Keterangan Lahir Mati

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT/RW; 2. Fotocopy KTP-el dan KK orang tua; 3. Fotocopy Surah Nikah orang tua, yang dilegalisir; 4. Surat keterangan dari dokter/bidan penolong; 5. Fotocopy KTP 2 (dua) orang saksi; 6. KTP pelapor.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk/ pemohon melapor dengan membawa persyaratan; 2. Petugas Pendaftaran melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan; 3. Petugas mencetak Surat Keterangan Lahir Mati. 4. Petugas menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (GRATIS)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Lahir Mati
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media langsung atau tatap muka dengan petugas di ruang pengaduan 2. Kotak Aduan/Pengaduan 3. Media Telepon/Handphone <ul style="list-style-type: none"> • 0822 2664 1500 4. Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> • Email : pemdes.tritihlor@gmail.com
7.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin-Kamis : 08.00 – 15.00 WIB • Jum'at : 08.00 – 13.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan

		<p>Pencatatan Sipil;</p> <p>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa;</p> <p>4. Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Admnsitrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Perda Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Admnsitrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas HVS putih 70 gram; 2. Komputer 2 unit; 3. Printer 3 unit 4. Jaringan Komunikasi Data 5. Wifi 6. Ruang Tunggu ber AC 7. Kursi Tunggu 8. Televisi 9. Kulkas 10. Tempat Parkir 11. Pojok Baca/Rak Koran 12. Komputer Informasi Website Desa 13. Ruang Bermain Anak 14. Smoking Area 15. Fotocopy Gratis 16. Toilet 17. Kantin
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Ramah, sopan dan komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 3 orang.
6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang trampil, cepat, tepat dan santun.

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

d) Proses Pengajuan Perkawinan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT/RW; 2. Fotocopy KTP-el dan KK calon mempelai; 3. Akta kelahiran calon mempelai; 4. Kutipan Akta Perceraian bagi Suami/Istri yang pernah menikah; 5. Akta Kematian bagi suami/istri yang meninggal dunia; 6. Ijin dari Pengadilan Negeri bagi calon mempelai laki-laki usia dibawah 19 tahun dan perempuan usia dibawah 16 tahun; 7. Surat ijin Komandan bagi TNI/Polri; 8. Pas foto 4x6 calon mempelai 9. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Pemerintah/Puskesmas; 10. Fotocopy KTP orang tua.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk/ pemohon melapor dengan membawa persyaratan; 2. Petugas Pendaftaran melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan; 3. Petugas mencetak Surat Pengantar Nikah (Model N.1 s/d N.5) 4. Petugas menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu	10 (sepuluh) menit

	penyelesaian	
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (GRATIS)
5.	Produk pelayanan	Surat Pengantar Nikah (Model N.1 s/d N.5)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media langsung atau tatap muka dengan petugas di ruang pengaduan 2. Kotak Aduan/Pengaduan 3. Media Telepon/Handphone <ul style="list-style-type: none"> • (0282) 5567580 4. Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> • Email : pemdes.tritihlor@gmail.com
7.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin-Kamis : 08.00 – 15.00 WIB • Jum'at : 08.00 – 13.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun Tahun 2018 tentang Persyaratan dan

		<p>Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa;</p> <p>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2017 tentang Blangko Kartu Keluarga, Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil;</p> <p>8. Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Perda Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas HVS putih 70 gram; 2. Komputer 2 unit; 3. Printer 3 unit 4. Jaringan Komunikasi Data 5. Wifi 6. Ruang Tunggu ber AC 7. Kursi Tunggu 8. Televisi 9. Kulkas 10. Tempat Parkir 11. Pojok Baca/Rak Koran 12. Komputer Informasi Website Desa 13. Ruang Bermain Anak 14. Smoking Area 15. Fotocopy Gratis 16. Toilet 17. Kantin
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Ramah, sopan dan komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung

	internal	2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 3 orang.
6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang trampil, cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

3) Standar Pelayanan Umum

a) Surat Keterangan/Pengantar Umum

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT/RW; 2. Fotocopy KTP-el pemohon; 3. Maksud dan keperluan pengurusan surat.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penduduk/ pemohon melapor dengan membawa persyaratan; 2. Petugas Pendaftaran melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan; 3. Petugas mencetak Surat Keterangan/pengantar. 4. Petugas menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (GRATIS)

5.	Produk pelayanan	Surat Pengantar/Keterangan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media langsung atau tatap muka dengan petugas di ruang pengaduan 2. Kotak Aduan/Pengaduan 3. Media Telepon/Handphone <ul style="list-style-type: none"> • (0282) 5567580 4. Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> • Email : Cilacap@gmail.com
7.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin-Kamis : 08.00 – 15.00 WIB • Jum'at : 08.00 – 13.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa. 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa. 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. 7. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Desa.

2.	Sarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas HVS putih 70 gram; 2. Komputer 2 unit; 3. Printer 3 unit 4. Jaringan Komunikasi Data 5. Wifi 6. Ruang Tunggu ber AC 7. Kursi Tunggu 8. Televisi 9. Kulkas 10. Tempat Parkir 11. Pojok Baca/Rak Koran 12. Komputer Informasi Website Desa 13. Ruang Bermain Anak 14. Smoking Area 15. Fotocopy Gratis 16. Toilet 17. Kantin
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Ramah, sopan dan komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 3 orang.
6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang trampil, cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT/RW; 2. Fotocopy KTP-el dan KK pemohon; 3. Maksud dan keperluan pengurusan surat.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penduduk/ pemohon melapor dengan membawa persyaratan; 2. Petugas Pendaftaran melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan; 3. Petugas mencetak Surat Keterangan/pengantar. 4. Petugas menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (GRATIS)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media langsung atau tatap muka dengan petugas di ruang pengaduan 2. Kotak Aduan/Pengaduan 3. Media Telepon/Handphone <ul style="list-style-type: none"> • (0282) 5567580 4. Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> • Email : Cilacap@gmail.com
7.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin-Kamis : 08.00 – 15.00 WIB • Jum'at : 08.00 – 13.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa. 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa. 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. 7. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Desa.
2.	Sarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas HVS putih 70 gram; 2. Komputer 2 unit; 3. Printer 3 unit 4. Jaringan Komunikasi Data 5. Wifi 6. Ruang Tunggu ber AC 7. Kursi Tunggu 8. Televisi 9. Kulkas 10. Tempat Parkir 11. Pojok Baca/Rak Koran 12. Komputer Informasi Website Desa 13. Ruang Bermain Anak 14. Smoking Area 15. Fotocopy Gratis 16. Toilet 17. Kantin
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Ramah, sopan dan komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang

		3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 3 orang.
6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang trampil, cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

c) Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT/RW; 2. KTP-el dan KK asli pemohon; 3. Maksud dan keperluan pengurusan surat.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penduduk/ pemohon melapor dengan membawa persyaratan; 2. Petugas Pendaftaran melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan; 3. Petugas mencetak Surat Keterangan/pengantar. 4. Petugas menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (GRATIS)
5.	Produk	Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal

	pelayanan	
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media langsung atau tatap muka dengan petugas di ruang pengaduan 2. Kotak Aduan/Pengaduan 3. Media Telepon/Handphone <ul style="list-style-type: none"> • (0282) 5567580 4. Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> • Email : Cilacap@gmail.com
7.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin-Kamis : 08.00 – 15.00 WIB • Jum'at : 08.00 – 13.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa. 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa. 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. 7. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Desa.
2.	Sarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas HVS putih 70 gram; 2. Komputer 2 unit; 3. Printer 3 unit

		<ul style="list-style-type: none"> 4. Jaringan Komunikasi Data 5. Wifi 6. Ruang Tunggu ber AC 7. Kursi Tunggu 8. Televisi 9. Kulkas 10. Tempat Parkir 11. Pojok Baca/Rak Koran 12. Komputer Informasi Website Desa 13. Ruang Bermain Anak 14. Smoking Area 15. Fotocopy Gratis 16. Toilet 17. Kantin
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Ramah, sopan dan komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 3 orang.
6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang trampil, cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

d) Surat Keterangan Usaha

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT/RW; 2. Fotocopy KTP-el pemohon; 3. Maksud dan keperluan pengurusan surat.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penduduk/ pemohon melapor dengan membawa persyaratan; 2. Petugas Pendaftaran melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan; 3. Petugas mencetak Surat Keterangan/pengantar. 4. Petugas menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (GRATIS)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Usaha
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Media langsung atau tatap muka dengan petugas di ruang pengaduan 2. Kotak Aduan/Pengaduan 3. Media Telepon/Handphone • (0282) 5567580 4. Media Sosial • Email : pemdes.tritihlor@gmail.com
7.	Waktu pelayanan	• Senin-Kamis : 08.00 – 15.00 WIB • Jum'at : 08.00 – 13.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa. 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa. 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. 7. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Desa.
2.	Sarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas HVS putih 70 gram; 2. Komputer 2 unit; 3. Printer 3 unit 4. Jaringan Komunikasi Data 5. Wifi 6. Ruang Tunggu ber AC 7. Kursi Tunggu 8. Televisi 9. Kulkas 10. Tempat Parkir 11. Pojok Baca/Rak Koran 12. Komputer Informasi Website Desa 13. Ruang Bermain Anak 14. Smoking Area 15. Fotocopy Gratis 16. Toilet 17. Kantin
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Ramah, sopan dan komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 3 orang.

6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang trampil, cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

e) Surat Pengantar Ijin Keramaian

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT/RW; 2. Fotocopy KTP-el pemohon; 3. Surat Rekomendasi Dinas/Instansi terkait terhadap ijin keramaian.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Penduduk/ pemohon melapor dengan membawa persyaratan; 2. Petugas Pendaftaran melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan; 3. Petugas mencetak Surat Keterangan/pengantar. 4. Petugas menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (GRATIS)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Ijin Keramaian
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Media langsung atau tatap muka dengan petugas di ruang pengaduan 2. Kotak Aduan 3. Media Telepon/Handphone • 0822 2664 1500 4. Media Sosial • Email : pemdes.tritihlor@gmail.com

7.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Senin-Kamis : 08.00 – 15.00 WIB • Jum'at : 08.00 – 13.00 WIB
----	-----------------	---

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa. 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa. 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. 7. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Desa.
2.	Sarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas HVS putih 70 gram; 2. Komputer 2 unit; 3. Printer 3 unit 4. Jaringan Komunikasi Data 5. Wifi 6. Ruang Tunggu ber AC 7. Kursi Tunggu 8. Televisi

		<ul style="list-style-type: none"> 9. Kulkas 10. Tempat Parkir 11. Pojok Baca/Rak Koran 12. Komputer Informasi Website Desa 13. Ruang Bermain Anak 14. Smoking Area 15. Fotocopy Gratis 16. Toilet 17. Kantin
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer 2. Ramah, sopan dan komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil pelayanan sebanyak 3 orang.
6.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang trampil, cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

, 27 Juni 2024
KEPALA DESA,



SUJUD