



# PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG

## KECAMATAN KESAMBEN

Jalan Raya Kesamben No. 47 Kesamben (61484) Telp. (0321) 6257601  
Email: [kec\\_kesamben@jombangkab.go.id](mailto:kec_kesamben@jombangkab.go.id). Website : [kesamben.jombangkab.go.id](http://kesamben.jombangkab.go.id)

### KEPUTUSAN CAMAT KESAMBEN NOMOR : 188/24/415.56/2024

#### TENTANG

#### STANDAR PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN KESAMBEN KABUPATEN JOMBANG CAMAT KESAMBEN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan di lingkup Kecamatan Kesamben dengan Keputusan Camat Kesamben;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Jombang (Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2016 Nomor 8/D, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2016 Nomor 8/D) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 3 Tahun 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2021 Nomor 3/D);
8. Peraturan Bupati Jombang Nomor 44 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang (Berita Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2017 Nomor 44/E);
9. Peraturan Bupati Jombang Nomor 18 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang (Berita Daerah Kabupaten Jombang tahun 2020 Nomor 18/D);

#### **MEMUTUSKAN:**

Menetapkan:

**KESATU** : Standar Pelayanan Publik di Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang.

**KEDUA** : Standar pelayanan Publik sebagaimana diktum **KESATU** meliputi ruang lingkup pelayanan :

1. Rekomendasi Ijin Keramaian;
2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk;
3. Penerbitan Kartu Keluarga;
4. Perekamam Kartu Tanda Penduduk;
5. Pindah Antar Kecamatan;
6. Pindah Antar Desa;

7. Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu;
8. Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial/Keagamaan;
9. Dispensasi Nikah;
10. Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
11. Pelayanan Aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital)

**KEEMPAT** : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Kesamben  
Tanggal : 8 Maret 2024



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis Pelayanan sebagai tolok ukur dalam setiap jenis pelayanan di lingkungan masing – masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang – Undang Pelayanan Publik tersebut, maka ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diterbitkannya Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik.

Pelayanan pada OPD Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang merupakan salah satu pelayanan Publik yang menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat dan sangat mendesak untuk ditingkatkan baik mutu maupun aksesnya. Pedoman ini diterbitkan dengan harapan dapat menjadi acuan bagi OPD Kecamatan Kesamben agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan terdapat keseragaman standar pelayanan di seluruh Kecamatan di kabupaten Jombang.

### **B. TUJUAN DAN SASARAN**

Tujuan ditetapkannya Pedoman Standar Pelayanan pada OPD Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat.

Sasaran Pedoman Standar Pelayanan pada OPD Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang adalah seluruh OPD Kecamatan se Kabupaten Jombang agar mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

### **C. RUANG LINGKUP**

Ruang Lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi :  
Penyusunan, Petepatan, dan Penerapan Standar Pelayanan pada OPD Kecamatan Kesamben dengan Amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang tentang Pelayanan Publik dan diterbitkannya Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik dan Standar Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme ( Lembaran Daerah Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 3851).

## **BAB II**

### **PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN**

#### **A. PENGERTIAN**

1. Pelayanan dasar kepada masyarakat adalah jenis pelayanan publik yang paling mendasar yang merupakan fungsi Pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.
2. Standar adalah nilai tertentu yang telah ditetapkan berkaitan dengan sesuatu yang harus dicapai.
3. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanandan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
4. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara Negara, korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
5. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerjapenyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggara Negara, Korporasi ,Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan layanan publik.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajibandan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik Warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung

#### **B. PRINSIP**

Dalam Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah

diikuti, mudah dilaksanakan dan mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara dan segala bentuk pelayanan di Kecamatan Gratis dan bebas dari biaya.

2. Partisipasi. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

**BAB III**  
**PENYUSUNAN, PENETAPAN**  
**DAN PELAYANAN STANDAR PELAYANAN**

**A. PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN**

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan Kecamatan Kesamben sebagai organisasi penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Sebelum memulai penyusunan rancangan penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh OPD Kecamatan Kesamben diantaranya sebagai berikut :

Pelayanan Dalam Gedung terdiri dari :

1. Rekomendasi Ijin Keramaian;
2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk;
3. Penerbitan Kartu Keluarga;
4. Perekamam Kartu Tanda Penduduk;
5. Pindah Antar Kecamatan
6. Pindah Antar Desa;
7. Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu;
8. Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial/ Keagamaan;
9. Dispensasi Nikah;
10. Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
11. Pelayanan Aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital).

**1. Identifikasi Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat ( dokumen atau barang/ hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, persyaratan Pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Perundang-Undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang / hal lain, tergantung kebutuhan masing masing jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dari tahapan Identifikasi persyaratan ini pada akhirnya mencantumkan sebagai berikut :

- a. Daftar Persyaratan yang diperlukan dalam setiap jenis pelayanan di Kecamatan Kesamben
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk menyampaikan persyaratan (di



awaldan di akhir pengambilan berkas)

## **2. Identifikasi Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan, Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah Tahapan Proses Pelayanan (Alur Pelayanan Kecamatan ) sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

## **3. Identifikasi Waktu**

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu - waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan ( dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

## **4. Identifikasi Biaya / Tarip**

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam pengurusan dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses Identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Besaran biaya yang diperlukan untuk masing masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan ( Seluruh jenis pelayanan didalam maupun diluar dinyatakan bebas dari biaya Gratis/ Rp. 0 )

## **5. Identifikasi Produk Pelayanan**

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa Jasa dan / atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses indentifikasi produk

pelayanan.

Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses indentifikasi ini adalah daftar produk layanan dihasilkan dari setiap jenis pelayanan

#### **6. Penanganan penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan**

Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran / kotak pengaduan, Whatsapp 0858-0449- 2728 , email [kec.kesamben123@gmail.com](mailto:kec.kesamben123@gmail.com) portal pengaduan dalam website [jombangkab.lapor.go.id](http://jombangkab.lapor.go.id) dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Hasil akhir pada tahapan ini adalah dibuatkan mekanisme / prosedur pengelolaan pengaduan yang diinformasikan secara jelas nama petugas nomor telp. Alamat kantor yang dapat dihubungi serta mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikandi dalam internal kantor Kecamatan

#### **B. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**

Sebelum dilakukan Penetapan Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Kesamben, Kecamatan wajib membuat Surat Keputusan Camat. Pihak-pihak yang terlibat dalam keputusan Camat tentang Pelayanan Terpadu. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara Camat, sekcam dan Kasi serta Kasubag kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu Camat Kesamben.

#### **C. PENERAPAN STANDAR PELAYANAN**

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan bersangkutan, yaitu Kecamatan Kesamben. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan.dan anggaran kegiatan pelayanan terpadu Kecamatan.

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan hasil penyelenggaraan. Integritas ini bertujuan untuk memastikan

kebutuhan penyelenggaraan pelayanan, acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomondasikan melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan Internalisasi dan Sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan.

#### **D. PEMANTAUAN DAN EVALUASI**

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dipergunakan antara lain : analisa dokumen, survey, wawancara dan observasi. Survey dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) sebagaimana ketentuan yang berlaku, evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan / atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari survey kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik / inovasi secara berkelanjutan (*Continuous Improvement* )

#### **E. MOTO PELAYANAN**

Moto Pelayanan Kecamatan Kesamben adalah **IKHLAS** (*Cepat, Efisien, Ramah, Inovatif dan Akuntabel*).

## F. JENIS PELAYANAN

### 1. Pelayanan Rekomendasi Ijin Keramaian

<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)</b>	
1. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Surat Permohonan / register keramaian dari Desa</li><li>- Foto copy KTP</li></ul>
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	Tahapan Pelayanan <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon membawa surat permohonan/ surat pengantar dari desa</li><li>2. Pemohon menyampaikan berkas kepada petugas</li><li>3. Pemohon menunggu Penandatanganan surat permohonan dari Camat/Pejabat yang berwenang(Sekcam dan Kasi )</li><li>4. Pemohon menerima berkas Surat Permohonan yang telah direkomendasi untuk di bawah ke Polsek setempat</li></ol>
3. Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
4. Biaya/Tarif	Rp. 0,-
5. Produk Pelayanan	Rekomendasi Ijin Keramaian
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kecamatan Kesamben Jl. Raya Kesamben No. 47 Kode Pos 61484 Telpon : 03216257601 WA : 0858-0449-2728 e-mail : <a href="mailto:kec.kesamben123@gmail.com">kec.kesamben123@gmail.com</a>

<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)</b>	
1. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia</li><li>2. Kepres No. 97 tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan-satuan Organisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia</li><li>3. Keputusan Bersama Mendagri dan Menhankam RI No. 153 tahun 1995 dan No KEP/12/12/XII/1995 tentang petunjuk pelaksanaan Perijinan sebagaimana diatur dalam pasal 510 KUHP</li></ol>
2. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Meja, kursi, komputer dan alat tulis</li><li>2. Ruang tunggu, tempat parkir dan Kamar mandi</li></ol>
3. Kompetensi Pelaksana	Kompetensi di bidang pelayanan Ketrampilan Mengoperasikan Komputer
4. Pengawasan Internal	Kasi Kenteraman dan Ketertiban Umum
5. Jumlah Pelaksana	1 Orang
6. Jaminan Pelayanan	Apabila ada kesalahan dalam pengurusan Rekomendasi oleh petugas kecamatan langsung dibetulkan, dan disediakan Kotak Pengaduan, Telepon 03216257601 dan WA. 0858 0449 2728
7. Jaminan Keamanan	1. Didukung dengan ruang pelayanan yang memadai

dan Keselamatan Pelayanan	<p>dan Petugas Keamanan (SATPOL PP) yang siaga selama 24 jam</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Adanya Standar Pelayanan</li> <li>3. Adanya Maklumat Pelayanan</li> <li>4. Kode Etik Pegawai</li> <li>5. Tidak Diskriminatif</li> <li>6. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</li> </ol>
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ada nomor call center dan kotak pengaduan</li> <li>2. Petugas Kompetensi dibidang Pelayanan</li> <li>3. Petugas Terampil mengoperasikan Teknologi Informasi</li> <li>4. Evaluasi dilaksanakan setiap 3 bulan dan dilaporkan secara berkala kepada Camat sesuai ketentuan perundangan</li> </ol>

## 2. Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk

<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (Service Delivery)</b>	
1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan mengisi data KTP (F.1 21) dari Desa</li> <li>2. Foto Copy KK</li> <li>3. KTP Asli/Surat Kehilangan KTP dari kepolisian</li> </ol>
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Tahapan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa formulir isian data KTP (F1.21 dari desa beserta kelengkapannya</li> <li>2. Pemohon menyampaikan pengajuan (F1.21) kepada petugas loket</li> <li>3. Pemohon menyampaikan kepada Petugas untuk di verifikasi kebenaran data untuk dijadikan dasar pengisian dan penerbitan KTP</li> <li>4. Permohonan KTP dicatat dalam buku register KTP</li> <li>5. Pemohon menunggu pengecekan di data base dan di cetak oleh petugas</li> <li>6. Pemohon menerima hasil Cetakan KTP kepada operator Kecamatan</li> </ol>
3. Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari
4. Biaya/Tarif	Rp. 0,-
5. Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Kecamatan Kesamben            Jl. Raya Kesamben No. 47 Kode Pos 61484            Telpon : 03216257601            WA : 0858-0449-2728            e-mail : <a href="mailto:kec.kesamben123@gmail.com">kec.kesamben123@gmail.com</a></p>

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	Tahapan Pelayanan 1. Pemohon membuat surat permohonan / surat Pengantar dari desa 2. Pemohon menyampaikan surat pengantar kepada Petugas untuk diperiksa 3. Permohonan rekomendasi di catat dalam buku register 4. Pemohon menunggu penandatanganan surat permohonan kepada Camat / Pejabat yang berwenang ( Sekcam dan Kasi ) 5. Pemohon menerima Surat direkomendasi
3. Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
4. Biaya/Tarif	Rp. 0,-
5. Produk Pelayanan	Rekomendasi Surat Dispensasi Nikah
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kecamatan Kesamben Jl. Raya Kesamben No. 47 Kode Pos 61484 Telpon : 03216257601 WA : 0858-0449-2728 e-mail : <a href="mailto:kec.kesamben123@gmail.com">kec.kesamben123@gmail.com</a>

<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)</b>	
1. Dasar Hukum	1. UU No 1 tahun 1974 tentang perkawinan 2. Peraturan Pemerintah Nomor 9 tahun 1975 Pasal 3 Jo Peraturan Menteri Agama No. 11 Tahun 2007 pasal 16 ayat 2 tentang pemberian Dispensasi Nikah.
2. Sarana dan Prasarana	1. Meja, kursi, komputer dan alat tulis 2. Ruang tunggu, tempat parkir dan Kamar mandi
3. Kompetensi Pelaksana	Kompetensi di bidang Pelayanan
4. Pengawasan Internal	Kasi Tata Pemerintahan
5. Jumlah Pelaksana	1 Orang
6. Jaminan Pelayanan	Apabila ada kesalahan dalam pengurusan Rekomendasi oleh petugas kecamatan langsung dibetulkan, dan disediakan Kotak Pengaduan, Telepon 03216257601 dan WA. 0858 0449 2728
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Didukung dengan ruang pelayanan yang memadai dan Petugas Keamanan (SATPOL PP) yang siaga selama 24 jam 2. Adanya Standar Pelayanan 3. Adanya Maklumat Pelayanan 4. Kode Etik Pegawai 5. Tidak Diskriminatif 6. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Ada nomor call center dan kotak pengaduan 2. Petugas Kompetensi dibidang Pelayanan 3. Petugas Terampil mengoperasikan Teknologi Informasi 4. Evaluasi dilaksanakan setiap 3 bulan dan dilaporkan secara berkala kepada Camat sesuai ketentuan perundangan

## 10. Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian

<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (Service Delivery)</b>	
1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan / surat Pengantar dari desa</li> <li>2. Foto Copy KTP/SIM</li> <li>3. Pas Foto Terbaru Ukuran 4 X 6 4 Lembar</li> </ol>
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	Tahapan Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa surat permohonan / Surat Pengantar dari desa</li> <li>2. Pemohon menyerahkan surat pengantar kepada petugas untuk diperiksa</li> <li>3. Permohonan rekomendasi di catat dalam buku register</li> <li>4. Pemohon menunggu penandatanganan surat permohonan kepada Camat / Pejabat yang berwenang ( Sekcam dan Kasi )</li> <li>5. Pemohon menerima Surat permohonan yang telah rekomendasi</li> </ol>
3. Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
4. Biaya/Tarif	Rp. 0,-
5. Produk Pelayanan	Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kecamatan Kesamben Jl. Raya Kesamben No. 47 Kode Pos 61484 Telpon : 03216257601 WA : 0858-0449-2728 e-mail : <a href="mailto:kec.kesamben123@gmail.com">kec.kesamben123@gmail.com</a>

<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)</b>	
1. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia</li> <li>2. Kepres No. 97 tahun 2002 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Satuan Organisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia.</li> </ol>
2. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja, kursi, komputer dan alat tulis</li> <li>2. Ruang tunggu, tempat parkir dan Kamar mandi</li> </ol>
3. Kompetensi Pelaksana	Kompetensi di bidang Pelayanan
4. Pengawasan Internal	Sekretaris Camat
5. Jumlah Pelaksana	1 Orang
6. Jaminan Pelayanan	Apabila ada kesalahan dalam pengurusan Rekomendasi oleh petugas kecamatan langsung dibetulkan
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Didukung dengan ruang pelayanan yang memadai dan Petugas Keamanan (SATPOL PP) yang siaga selama 24 jam</li> <li>2. Adanya Standar Pelayanan</li> <li>3. Adanya Maklumat Pelayanan</li> <li>4. Kode Etik Pegawai</li> <li>5. Tidak Diskriminatif</li> </ol>
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ada No Pelayanan dan No Pengaduan</li> <li>2. Petugas Kompetensi dibidang Pelayanan yang didukung Sertifikat</li> <li>3. Petugas Terampil mengoperasikan Teknologi Informasi</li> </ol>

## 11. Pelayanan Aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital)

<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (Service Delivery)</b>	
1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penduduk sudah melakukan perekaman KTP-el</li> <li>2. Memiliki Handphone android minimal versi 7</li> </ol>
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Tahapan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke kantor kecamatan dengan membawa Handphone</li> <li>2. Pemohon Download aplikasi "Identitas Kependudukan Digital" melalui Play Store</li> <li>3. Petugas loket Kecamatan mendaftarkan Identitas Kependudukan Digital lewat aplikasi SIAK terpusat</li> <li>4. Petugas loket Kecamatan membantu pemohon melakukan scann QR code di aplikasi SIAK terpusat</li> <li>5. Pemohon aktivasi akun Identitas Kependudukan Digital melalui link yang di dapat dari email SIAK TERPUSAT</li> <li>6. Aplikasi sudah di aktivasi dan siap untuk di gunakan</li> </ol>
3. Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
4. Biaya/Tarif	Rp. 0,-
5. Produk Pelayanan	Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Kecamatan Kesamben                      Jl. Raya Kesamben No. 47 Kode Pos 61484                      Telpon : 03216257601                      WA : 0858-0449-2728                      e-mail : <a href="mailto:kec.kesamben123@gmail.com">kec.kesamben123@gmail.com</a></p>

<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)</b>	
1. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasal 1 no 8 UU no 24/2013 dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan catatan sipil</li> <li>2. Pasal 5 huruf b UU no 24/2013 disebutkan bahwa Pemerintah melalui Menteri berwenang menyelenggarakan adminduk secara nasional yaitu penetapan sistem, pedoman dan standar</li> <li>3. Pasal 87 huruf a Permendagri No 95 thn 2019 ttg SIAK menyatakan bahwa pengkajian dan pengembangan SIAK dilakukan oleh Kementerian melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li> </ol>
2. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja, kursi, komputer dan alat tulis</li> <li>2. Ruang tunggu, tempat parkir dan Kamar mandi</li> </ol>
3. Kompetensi Pelaksana	Kompetensi di bidang Pelayanan
4. Pengawasan Internal	Kasi Tata Pemerintahan
5. Jumlah Pelaksana	1 Orang
6. Jaminan Pelayanan	Apabila ada kesalahan dalam pengurusan Rekomendasi oleh petugas kecamatan langsung dibetulkan, dan disediakan Kotak Pengaduan, Telepon 03216257601 dan WA. 0858 0449 2728



<b>7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Didukung dengan ruang pelayanan yang memadai dan Petugas Keamanan (SATPOL PP) yang siaga selama 24 jam</li><li>2. Adanya Standar Pelayanan</li><li>3. Adanya Maklumat Pelayanan</li><li>4. Kode Etik Pegawai</li><li>5. Tidak Diskriminatif</li></ol>
<b>8. Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ada No Pelayanan dan No Pengaduan</li><li>2. Petugas Kompetensi dibidang Pelayanan yang didukung Sertifikat</li><li>3. Petugas Terampil mengoperasikan Teknologi Informasi</li></ol>

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovatif pelayanan publik, khususnya di OPD Kecamatan Kesamben. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat sertakemungkinan replika inovasi pelayanan di OPD Kecamatan Kesamben.

Dalam Penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, Kecamatan dapat melakukan konsultasi dengan Pemerintah Kabupaten Jombang di Bagian Organisasi Setda Kabupaten Jombang.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan di Kecamatan ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kecamatan Kesamben sebagai pelaksana pelayanan wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

  
**CAMAT KESAMBEN**  
**EKA YULIANTO, S.STP**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 197607131996031002