



# STANDAR PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN CAMPURDARAT TAHUN 2024



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG  
KECAMATAN CAMPURDARAT  
Jalan Kanigoro Nomor 04 telepon (0355) 532582 Campurdarat  
Email : [campurdarat412@gmail.com](mailto:campurdarat412@gmail.com)

KEPUTUSAN  
CAMAT CAMPURDARAT KABUPATEN TULUNGAGUNG  
NOMOR : 000.8.3.2/19/16/2024

TENTANG  
**STANDAR PELAYANAN**  
**LINGKUP KECAMATAN CAMPURDARAT KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**TAHUN 2024**

CAMAT CAMPURDARAT KABUPATEN TULUNGAGUNG

**Menimbang** : a. Bahwa untuk mempercepat tercapainya peningkatan Pelayanan Publik dan agar lebih optimal dalam memfasilitasi Penanganan Pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan

b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a. perlu menetapkan Keputusan Camat Campurdarat Kabupaten Tulungagung tentang Standar Pelayanan

**Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 ) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 246) ;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang berlakunya Undang-undang Nomor 2,3,10 dan 11 Tahun 1950 ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58 ) ;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

**MEMUTUSKAN**

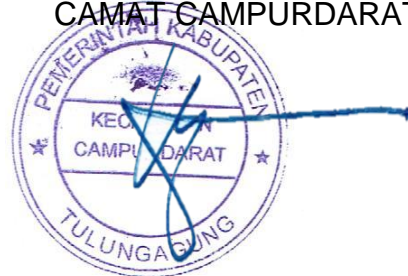
**Menetapkan** : Keputusan Camat Campurdarat Tentang Standar Pelayanan Publik

**KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di lingkup Kecamatan Campurdarat dengan keputusan Camat Campurdarat

- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU dipergunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan oleh Penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan, penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tulungagung  
Pada tanggal: 2 Januari 2024

CAMAT CAMPURDARAT



**HERU JUNIANTO, SSTP., MM.**

Pembina Tk. I

NIP. 19750608 199602 1 003

# BAB I

## PENDAHULUAN

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

Sejak dari dalam kandungan sampai ke liang lahat seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Sederhana.

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

2. Partisipatif.

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

3. Akuntabel.

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

4. Berkelanjutan.

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

5. Transparansi.

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

6. Keadilan.

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

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

Besar harapan Dinas Sosial Kabupaten Tulungagung dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang sudah ditetapkan, sehingga pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan dengan optimal.

## **BAB II**

### **VISI MISI PELAYANAN**

#### **VISI PELAYANAN**

*“Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Unggul Dan Berkualitas dalam Pelayanan Prima”*

#### **MISI PELAYANAN**

*“Meningkatkan Pelayanan Publik Dengan Berorientasi Pada Profesional Yang Responsif, Akomodatif Dan Transparan”*

#### **MOTTO PELAYANAN**

*“Kami Siap Melayani Dengan “SMART” (Senyum Memuaskan Akuntabel Ramah Tertib)”*



## BAB III MAKLUMAT

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

Maklumat pelayanan di Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut:

Dengan ini kami menyatakan:

1. Sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan terus menerus.

CAMAT CAMPURDARAT



**HERU JUNIANTO, SSTP., MM.**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19750608 199602 1 003

## STANDAR PELAYANAN

Nomor : 000.8.3.2/19/16/2024

### STANDAR PELAYANAN KECAMATAN CAMPURDARAT KABUPATEN TULUNGAGUNG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

<b>A. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Blanko Permohonan</li><li>- Fotocopy KK</li><li>- KTP</li></ul>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan berkas permohonan ke loket pendaftaran</li><li>2. Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen/ berkas permohonan</li><li>3. Petugas melakukan proses <i>entry</i> data dan pencetakan</li><li>4. Petugas melakukan pengesahan dokumen</li><li>5. Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon</li><li>6. Pemohon menerima produk layanan</li></ol> <pre>graph LR; P[Pemohon] --&gt; LP[Loket Pendaftaran]; LP -.-&gt; P; LP --&gt; PD[Pemeriksaan Dokumen]; PD -.-&gt; LP; PD --&gt; PED[Proses Entry Data dan Pencetakan]; PED --&gt; PDOK[Pengesahan Dokumen]; PDOK --&gt; PL[Produk Layanan]; PL --&gt; LP;</pre> <p>Keterangan: → Menyerahkan formulir berkas - - - → Formulir berkas tidak lengkap/ tidak sesuai → Pengambilan Produk layanan</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 30 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis/ tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Data rekam E-KTP; Cetak E-KTP
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Melalui <i>contac person</i> petugas</li><li>- Datang langsung ke kantor Kecamatan Campurdarat</li><li>- Website : <a href="https://campurdarat.tulungagung.go.id/">https://campurdarat.tulungagung.go.id/</a></li><li>- Per surat resmi</li></ul>

**B. Manufacturing**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>2. Permendagri Nomor 4 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri</li><li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil</li><li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li><li>6. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 4 Tahun 2018 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 27 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan dari Bupati Tulungagung kepada Camat di Kabupaten Tulungagung</li></ol>
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	- Komputer, Printer, Alat tulis kantor, Ruang Pelayanan dan AC
3.	Kompetensi Pelaksana	- SDM yang menguasai komputer - SDM yang memiliki pendidikan minimal SLTA
4.	Pengawasan Internal	Atasan langsung
5.	Jumlah pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	- Petugas pelayanan yang kompeten - Dijamin tidak ada pungutan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Petugas pelayanan informasi b. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa c. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal sekali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan