



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
KECAMATAN TEMBALANG

Jl. Kol H. Iman Soeparto Tjakrajoedha Telp. 7478588 Fax. 7479181 Semarang 50277
Email : kecamatantembalang@gmail.com

KEPUTUSAN CAMAT TEMBALANG
KOTA SEMARANG
NOMOR : B/041/14/III/2023

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka kelancaran penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan untuk memberikan jaminan dan kepastian pelayanan kepada masyarakat diperlukan adanya Standar Pelayanan;
- b. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka perlu menerbitkan Keputusan Camat Tembalang Kota Semarang tentang Standar Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 9 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang- Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kecamatan di Wilayah Kabupaten-kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara dan Kendal serta Penataan Kecamatan di

- Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 89);
7. 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);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 10. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perizinan dan Non Perizinan Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2014 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang tahun 2014 Nomor 93);
 11. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2014 Nomor 111);
 12. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 114);
 13. Peraturan Walikota Semarang Nomor 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Semarang;
 14. Peraturan Walikota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 15);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN CAMAT TEMBALANG TENTANG STANDAR PELAYANAN KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG**

KESATU : Standar Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang.

KEDUA : Menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum **KESATU** sebagai berikut :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. system, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;

- g. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. jumlah pelaksana;
- k. jaminan pelayanan;
- l. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- m. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
- n. waktu pelayanan; dan
- o. evaluasi kinerja pelaksana.

KETIGA : Penyelenggaraan pelayanan sebagai dimaksud Diktum KEDUA adalah sebagai berikut :

1. Surat Keterangan Ahli Waris
2. Surat Keterangan Perkawinan
3. Legalisasi Surat Jaminan Bertempat Tinggal
4. Legalisasi Surat Pindah antar Kecamatan dalam Wilayah kota Semarang
5. Legalisasi Surat Pindah datang antar Kecamatan dalam Wilayah Kota Semarang
6. Legalisasi Pembuatan KTP Baru
7. Legalisasi Pembuatan KK
8. Legalisasi Akta Kelahiran/Kematian
9. Surat Keterangan Tidak Sengketa
10. Legalisasi SKCK
11. Legalisasi Kegiatan di Bidang Pendidikan
12. Legalisasi untuk Penerbitan ijin Menara Telekomunikasi sebagai sarana dan prasarana Telekomunikasi
13. Legalisasi keterangan Domisili Usaha
14. Legalisasi izin Pembangunan Sarana Sosial Lingkup Kecamatan dan Surat Keterangan Tempat Pembangunan Sarana Sosial
15. Surat Rekomendasi Keramaian
16. Surat Pelimpahan Penguasaan atas Tanah Negara
17. Surat mutasi Hak Atas Tanah/Bangunan
18. Legalisasi Izin Mendirikan Bangunan(IMB) dan Izin Gangguan (HO)
19. Rekomendasi ijin PKL yang memenuhi syarat ketentuan
20. Rekomendasi ijin jalan masuk pekarangan termasuk jalan masuk rumah-rumah non komersial di komplek perumahan/permukiman.
21. Rekomendasi terkait dengan pendirian pembanguna Telekomunikasi yang berupa warung telekomunikasi,warung seluler dan sejenisnya
22. Surat Keterangan Tidak Mampu
23. Legalisasi Surat Keterangan Domisili
24. Rekomendasi Penyelenggaraan dan Pendirian Tempat Pendidikan Non Formal
25. Permohonan Bantuan Pembangunan Fisik Saprass Umum (jalan,irigasi,talud dll)

- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KELIMA : Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA dilaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara periodik sesuai dengan komponen standar pelayanan.
- KEENAM : Pelaksanaan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KELIMA dilaporkan kepada Walikota Semarang.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 21 Maret 2023



SALINAN disampaikan kepada Yth :

1. Walikota Semarang;
2. Wakil Walikota Semarang;
3. Sekretaris Daerah Kota Semarang;
4. Asisten Administrasi Pemerintah Sekda Kota Semarang;
5. Inspektur Kota Semarang;
6. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Semarang.

Lampiran : Keputusan Camat Tembalang
Nomor : B/041/14/III/2023
Tanggal : 21 Maret 2023
Tentang : Standar Pelayanan
Kecamatan Tembalang Kota
Semarang

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG**

I. MOTTO PELAYANAN

JADIKAN SETIAP LANGKAH PELAYANAN SEBAGAI IBADAH DAN IKHLAS

II. MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI CAMAT DAN KARYAWAN–KARYAWATI KECAMATAN TEMBALANG MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI SESUAI PERATURAN PERUNDANG–UNDANGAN YANG BERLAKU”.

III. KODE ETIK

1. Berjiwa melayani, dilakukan dengan cara hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas etika dan moralitas serta tidak melanggar ketentuan peraturan Perundang-undangan;
2. Cepat, tanggap dan cermat dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan Pelayanan Publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara ditentukan pelayanan sesuai dengan jangka waktu layanan yang sudah di tentukan;
3. Berintegritas, dilakukan saling menguatkan antara pelayanan satu dengan lainnya dan menciptakan inovasi-inovasi agar pelayanan dapat terlaksana dengan baik serta tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan;
4. Sopan, santun, sabar dan ramah dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan perizinan dan non perizinan;
5. Profesional, dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara tepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan ramah dan simpatik, dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan;
6. Bertanggung jawab, dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar;
7. Adil/tidak diskriminatif, dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan;

IV. JENIS PELAYANAN

1. SURAT KETERANGAN AHLI WARIS

A. Dasar Hukum

Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 1961 Tentang Pendaftaran Tanah.

B. Persyaratan

- 1) Surat Pengantar RT/RW/Kelurahan;
- 2) Surat Keterangan Ahli Waris bermeterai Rp.10.000,;
- 3) Surat pernyataan Ahli Waris bermeterai Rp.10.000,;
- 4) Fotocopy KTP Saksi;
- 5) Fotocopy KK Pewaris (almarhum);
- 6) Fotocopy Buku Nikah pewaris/almarhum (apabila hilang Salinan dari KUA tempat menikah);
- 7) Surat Keterangan Kematian;
- 8) Fotocopy Akta lahir/Buku nikah seluruh Ahli waris;
- 9) Fotocopy KK seluruh Ahli Waris;
- 10) Fotocopy KTP seluruh Ahli Waris;
- 11) Bukti Lunas PBB;
- 12) DPP 5 dari kelurahan bila diperlukan;
- 13) Vaksin s/d Booster (kondisional) untuk saksi dan ahli waris (Pemohon);
- 14) Apabila melakukan **legalisasi** harap membawa Surat Keterangan Ahli Waris yang Asli.

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);
4. Kecamatan menerbitkan Surat Keterangan Ahli Waris.

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 1 (satu) hari kerja.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Surat Keterangan Ahli Waris.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. **Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :**
 - a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang

- 6) Fb : Kecamatan Tembalang
- 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

a. Pengaduan langsung:

- 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
- 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
- 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
- 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.

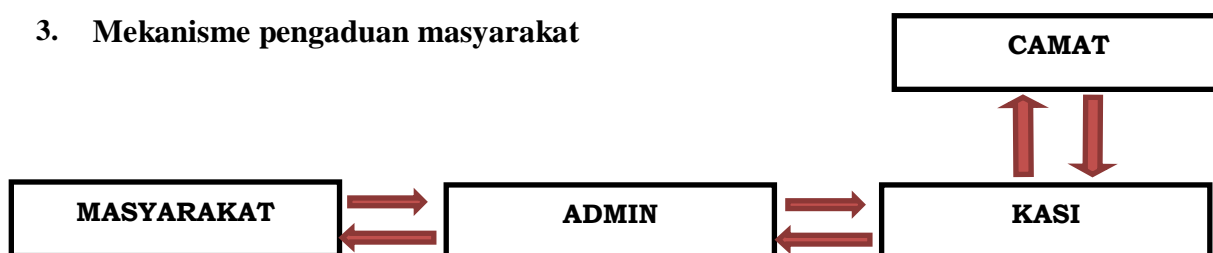
b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :

- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
- 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik
- 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
- 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu .

c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :

- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
- 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
- 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
- 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



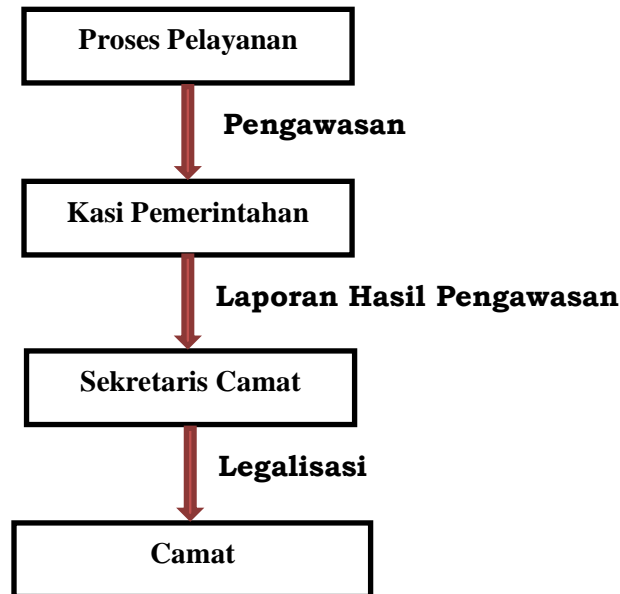
H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Berpendidikan S1 dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

- I. Sistem pengawasan Internal
 - a. Pengawasan proses pelayanan surat keterangan ahli waris dilakukan oleh Kasi Pemerintahan secara periodik;
 - b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
 - c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.
- II. Mekanisme pengawasan internal Pelayanan surat keterangan ahli waris sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan surat keterangan ahli waris adalah 4 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat bermain anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.

Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

2. SURAT KETERANGAN PERKAWINAN

A. Dasar Hukum

Peraturan Pemerintah Nomor 09 Tahun 1973 Tentang Perkawinan

B. Persyaratan

1. Surat Pengantar RT/RW/Kelurahan (DPP5);
2. Fotocopy KTP Calon Suami/Istri;
3. Fotocopy KK Calon Suami/istri;
4. Fotocopy Akte lahir suami/istri;
5. Fotocopy ijazah suami/istri;
6. Foto 2X3 sebanyak 4 lembar suami istri;
7. Jadwal dan tempat pelaksanaan pernikahan;
8. Vaksin s/d Booster (kondisional).
9. Surat Dispensasi Nikah (Pelaksanaan nikah kurang 10 hari dari permohonan)
10. Fotocopy KK dan KTP Orang Tua (apabila meninggal dilampirkan fc akte kematian ayah)
11. Fotocopy akte cerai/akta kematian apabila pemohon janda/duda

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);
4. Kecamatan menerbitkan Surat Keterangan Perkawinan.

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 4 (empat) menit.

E. Biaya/ Tarif

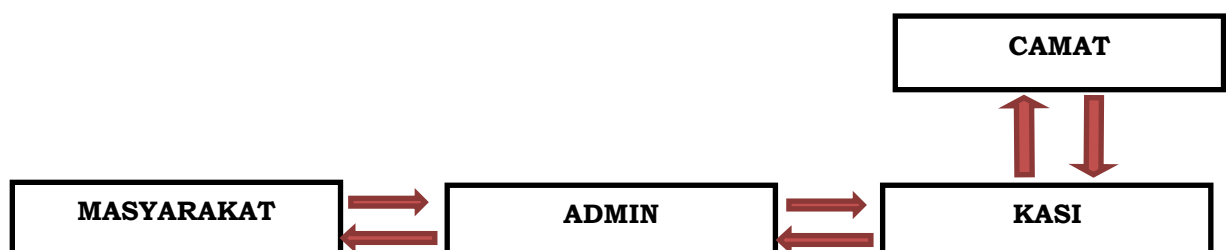
Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Surat Keterangan Perkawinan.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. **Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :**
 - a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id
2. **Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan**
 - a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.
 - b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
 - 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu .
 - c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
 - 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR.
3. **Mekanisme pengaduan masyarakat**



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Surat Keterangan Perkawinan adalah sebagai berikut :

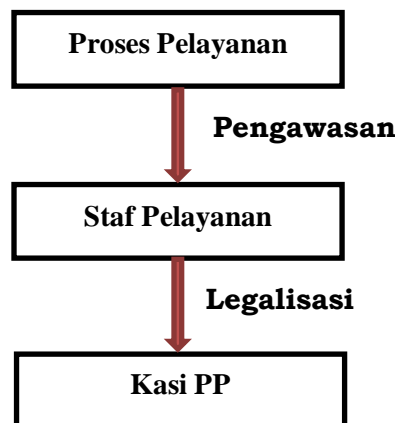
- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan surat Keterangan Perkawinan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

II. Mekanisme pengawasan internal Pelayanan Surat Keterangan Perkawinan sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Surat Keterangan Perkawinan adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi

dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir,tempat bermain anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.

Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

3. LEGALISASI SURAT JAMINAN BERTEMPAT TINGGAL

A. Dasar Hukum

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

B. Persyaratan

1. Surat Pengantar RT/RW/Kelurahan ;
2. Fotocopy KTP dan KK;
3. Surat Keterangan Boro Daerah Asal;
4. Foto 3 X 4

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);
4. Kecamatan menerbitkan Legalisasi Surat Jaminan Tempat Tinggal.

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 4 (empat) menit.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Legalisasi Surat Jaminan Tempat Tinggal.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. **Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :**
 - a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;

- 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
- 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
- 4) Twitter : Kec_Tembalang
- 5) Instagram : kecamatantembalang
- 6) Fb : Kecamatan Tembalang
- 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

a. Pengaduan langsung:

- 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
- 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
- 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
- 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.

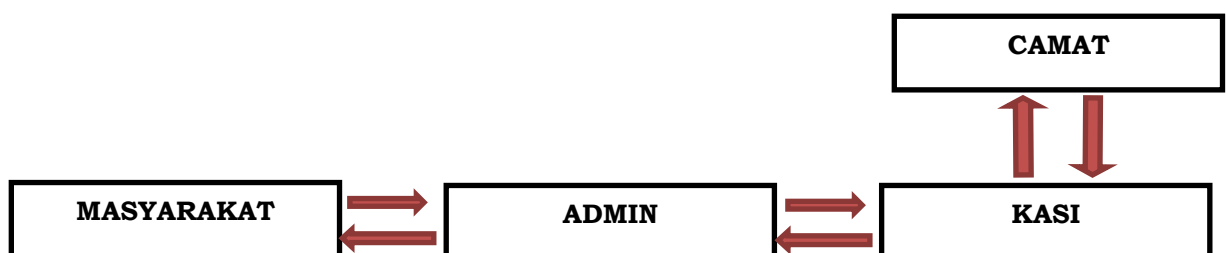
b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :

- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
- 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik
- 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
- 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu .

c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :

- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
- 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
- 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
- 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Tempat Tinggal adalah sebagai berikut :

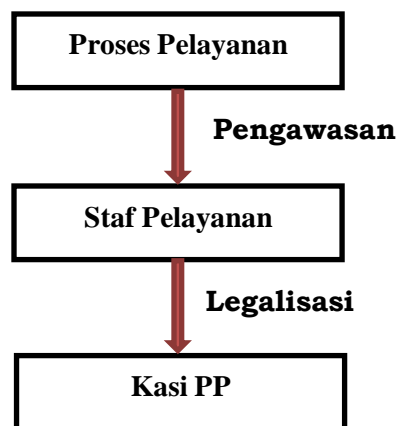
- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Tempat Tinggal dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

II. Mekanisme pengawasan internal Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Tempat Tinggal sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Tempat adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat bermain anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.

Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

4. LEGALISASI SURAT PINDAH ANTAR KECAMATAN DALAM WILAYAH KOTA SEMARANG

A. Dasar Hukum

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

B. Persyaratan

1. Surat Pengantar RT/RW/Kelurahan (DPP5);
2. KK asli;
3. KTP asli.

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 4 (empat) menit.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Legalisasi Surat Pindah antar Kecamatan dalam Wilayah kota Semarang

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. **Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :**
 - a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id

- 4) Twitter : Kec_Tembalang
- 5) Instagram : kecamatantembalang
- 6) Fb : Kecamatan Tembalang
- 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

a. Pengaduan langsung:

- 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
- 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
- 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
- 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.

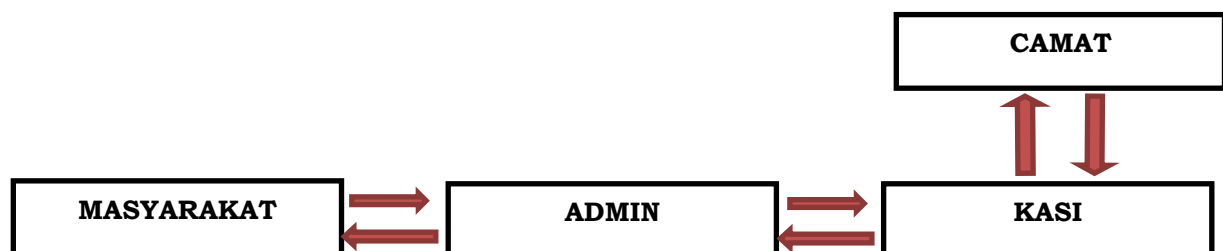
b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :

- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
- 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik
- 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
- 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu .

c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :

- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
- 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
- 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
- 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

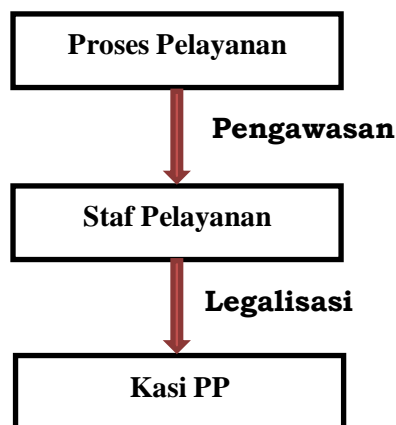
Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Legalisasi Surat Pindah antar Kecamatan dalam Wilayah kota Semarang adalah sebagai berikut :

- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;

- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

- I. Sistem pengawasan Internal
 - a. Pengawasan proses pelayanan Legalisasi Surat Pindah antar Kecamatan dalam Wilayah kota Semarang dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
 - b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
 - c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.
- II. Mekanisme pengawasan internal Pelayanan Legalisasi Surat Pindah antar Kecamatan dalam Wilayah kota Semarang sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Legalisasi Surat Pindah antar Kecamatan dalam Wilayah kota Semarang adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir,tempat bermain anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
 Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

5. LEGALISASI SURAT PINDAH DATANG ANTAR KECAMATAN DALAM WILAYAH KOTA SEMARANG

A. Dasar Hukum

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

B. Persyaratan

1. Surat Pengantar RT/RW/Kelurahan (DPP5);
2. Surat Keterangan Pindah dari Kecamatan Asa;
3. KK asli
4. KTP asli.

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 4 (empat) menit.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Legalisasi Surat Pindah datang antar Kecamatan dalam Wilayah Kota Semarang

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. **Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :**
 - a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

a. Pengaduan langsung:

- 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
- 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
- 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
- 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.

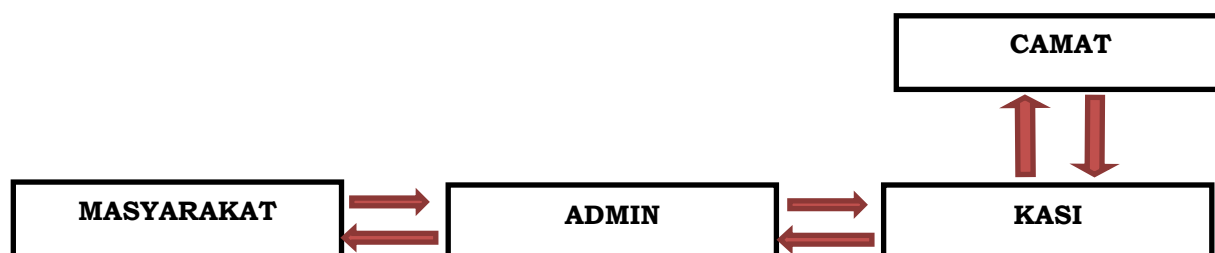
b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :

- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
- 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik
- 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
- 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu .

c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :

- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
- 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
- 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
- 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



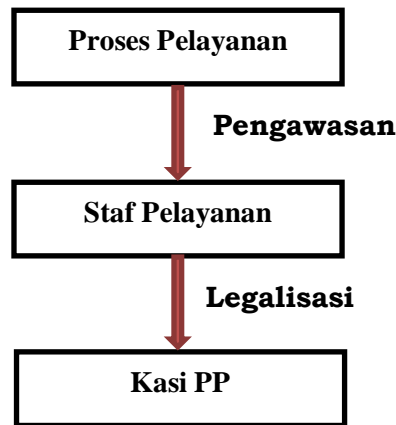
H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Legalisasi Surat Pindah datang antar Kecamatan dalam Wilayah Kota Semarang adalah sebagai berikut :

- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

- I. Sistem pengawasan Internal
 - a. Pengawasan proses pelayanan Legalisasi Surat Pindah datang antar Kecamatan dalam Wilayah Kota Semarang dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
 - b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
 - c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.
- II. Mekanisme pengawasan internal Pelayanan Legalisasi Surat Pindah datang antar Kecamatan dalam Wilayah Kota Semarang sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Legalisasi Surat Pindah datang antar Kecamatan dalam Wilayah Kota Semarang adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat bermain anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;

2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
 3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
 4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.
- Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

6. LEGALISASI PEMBUATAN KTP BARU

A. Dasar Hukum

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

B. Persyaratan

1. Surat Pengantar RT/RW/Kelurahan (DPP5);
2. Blanko resmi dari Dispendukcapil;
3. Blanko surat permohonan KTP baru dari Lurah;
4. Fotocopy Akte Kelahiran;
5. KTP dan KK Asli dan fotocopy;
6. Surat nikah/akta perceraian.

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 4 (empat) menit.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

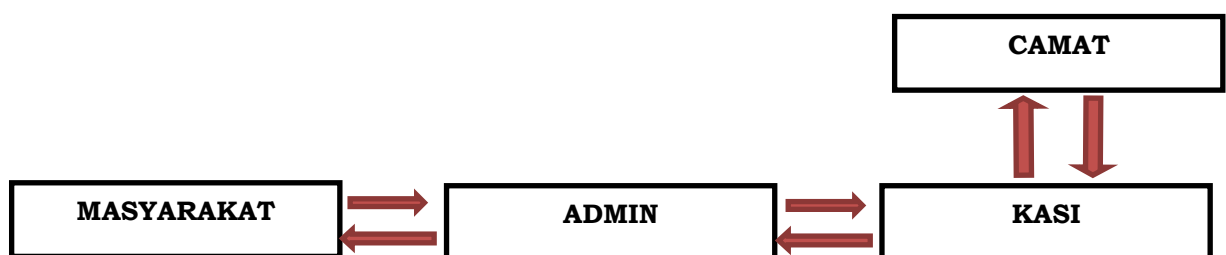
Produk yang dihasilkan adalah Legalisasi Pembuatan KTP Baru.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. **Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :**
 - a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id
2. **Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan**
 - a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;

- 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu .
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Legalisasi Pembuatan KTP Baru adalah sebagai berikut :

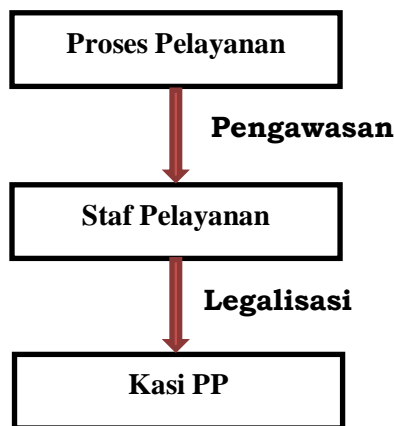
- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Legalisasi Pembuatan KTP Baru dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;

- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
 - c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.
- II. Mekanisme pengawasan internal Pelayanan surat Legalisasi Pembuatan KTP Baru sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Legalisasi Pembuatan KTP Baru adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat mainan anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
 Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

7. LEGALISASI PEMBUATAN KK

A. Dasar Hukum

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

B. Persyaratan

1. Surat Pengantar RT/RW/Kelurahan (DPP5);
2. Formulir Permohonan KK;
3. KK asli yang lama;
4. Formulir permohonan dari Kelurahan;

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 4 (empat) menit.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Legalisasi Pembuatan KK.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

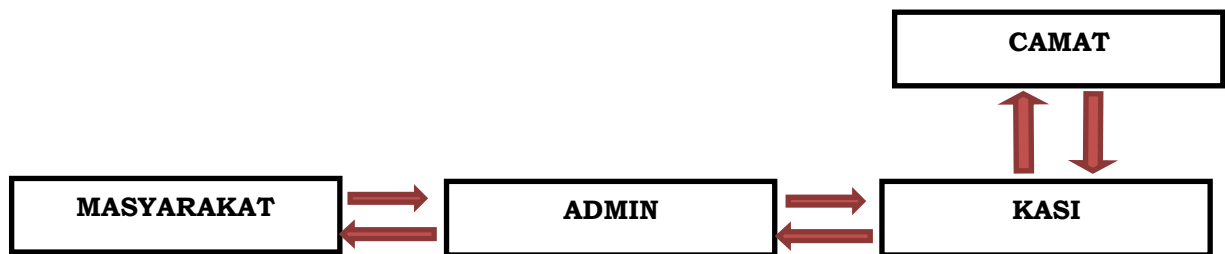
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;

- 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu .
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Legalisasi Pembuatan KK adalah sebagai berikut :

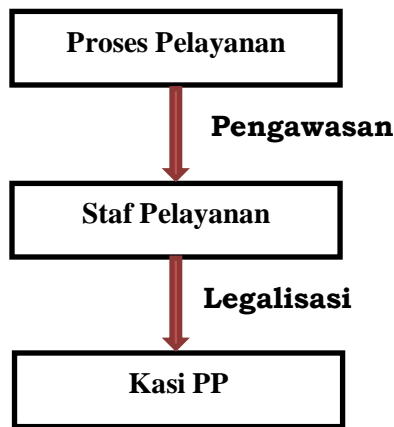
- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Legalisasi Pembuatan KK dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

II. Mekanisme pengawasan internal Pelayanan surat Legalisasi Pembuatan KK sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Legalisasi Pembuatan KK adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat mainan anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
 Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

8. LEGALISASI AKTA KELAHIRAN/KEMATIAN

A. Dasar Hukum

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

B. Persyaratan

1. Surat Pengantar RT/RW/Kelurahan (DPP5);
2. Formulir Permohonan dari Kelurahan;
3. KK dan KTP asli dan fotocopy;
4. Surat Keterangan kelahiran/Kematian dari Rumah Sakit.

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 4 (empat) menit.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

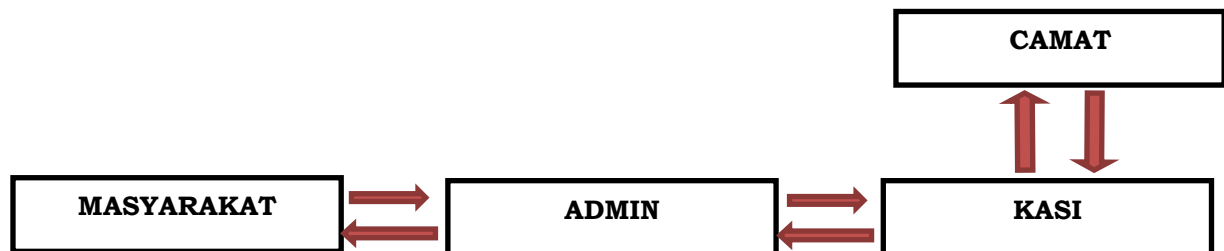
Produk yang dihasilkan adalah Legalisasi Akta Kelahiran/Kematian

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. **Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :**
 - a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id
2. **Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan**
 - a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.

- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
 - 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
 - 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Legalisasi Akta Kelahiran/Kematian adalah sebagai berikut :

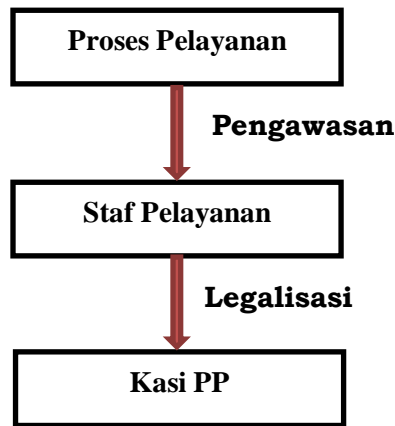
- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Legalisasi Akta Kematian dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

II. Mekanisme pengawasan internal Pelayanan Legalisasi Akta Kelahiran/Kematian sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Legalisasi Akta Kelahiran/Kematian adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat mainan anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
 Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

9. SURAT KETERANGAN TIDAK SENGKETA

A. Dasar Hukum

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah

B. Persyaratan

1. Surat Pengantar RT/RW/Kelurahan ;
2. Fotocopy KK dan KTP;
3. Fotocopy SPPT dan bukti Pelunasan Tahun berjalan;
4. Fotocopy Surat Riwayat Tanah/Kepemilikan;
5. Fotocopy Surat Pernyataan tidak sengketa;
6. Surat Penguasaan Tanah dari Kelurahan.

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 1 (satu) hari jam kerja.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Surat Keterangan Tidak Sengketa.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

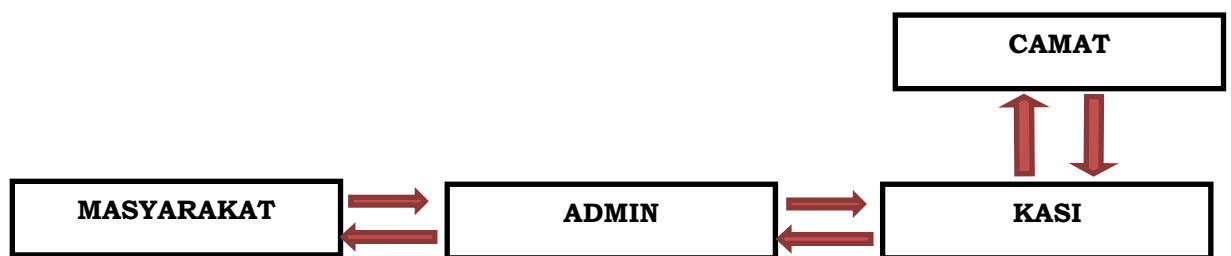
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.

- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
 - 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
 - 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Sengketa adalah sebagai berikut :

- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Surat Keterangan Tidak Sengketa dilakukan oleh Kasi Pemerintahan secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pemerintahan agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

II. Mekanisme pengawasan internal Pelayanan surat Surat Keterangan Tidak Sengketa sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Surat Keterangan Tidak Sengketa adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.

Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

10. LEGALISASI SKCK

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2. Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

B. Persyaratan

1. Surat Pengantar RT/RW/Kelurahan ;
2. Fotocopy KTP;
3. Fotocopy Akta Kelahiran/Surat Kelahiran;
4. Fotocopy KK;
5. Fotocopy Ijazah.

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 4 (empat) menit.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Legalisasi SKCK.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

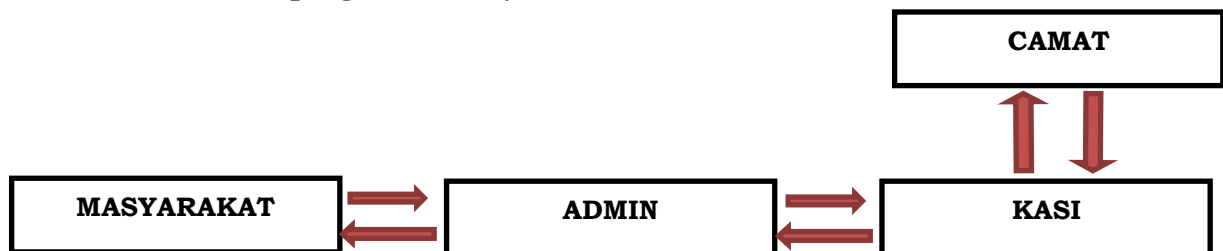
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya

- kepada Camat;
- 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Legalisasi SKCK adalah sebagai berikut :

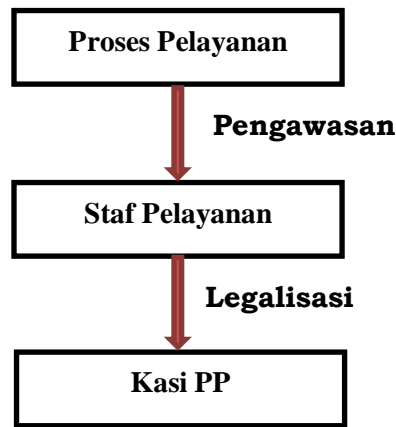
- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Legalisasi SKCK dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

II. Mekanisme pengawasan internal Legalisasi SKCK sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Legalisasi SKCK adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat bermain anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
 Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

11. LEGALISASI KEGIATAN DI BIDANG PENDIDIKAN NON FORMAL

A. Dasar Hukum

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

B. Persyaratan

1. Fotocopy akta Pendirian Yayasan;
2. Fotocopy KTP Ketua yayasan;
3. Surat Pernyataan tidak sengketa dari RT/Lingkungan;
4. Proposal kegiatan.

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 4 (empat) menit.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Legalisasi Kegiatan di Bidang Pendidikan Non Formal.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

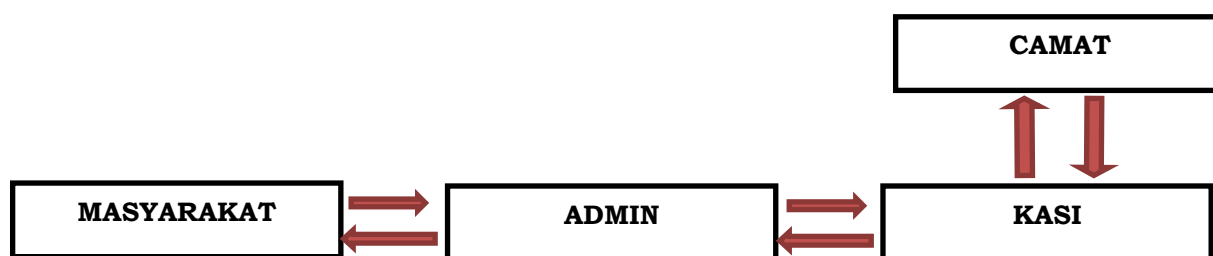
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung :
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :

- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Legalisasi Kegiatan di Bidang Pendidikan/ Non Formal adalah sebagai berikut :

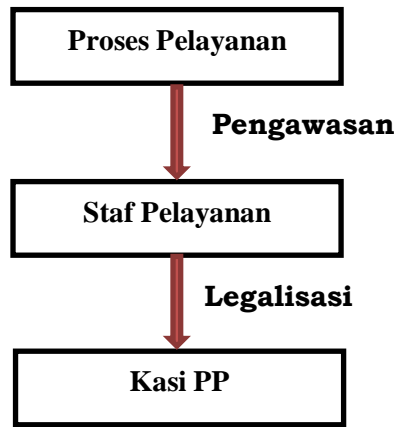
- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Legalisasi Kegiatan di Bidang Pendidikan/non Formal dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

II. Mekanisme pengawasan internal Legalisasi Kegiatan di Bidang Pendidikan/ Non Formal sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Legalisasi Kegiatan di Bidang Pendidikan/ Non Formal adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat mainan anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

12. LEGALISASI UNTUK PENERBITAN IJIN MENARA TELEKOMUNIKASI SEBAGAI SARANA DAN PRASARANA TELEKOMUNIKASI.

A. Dasar Hukum

Perda Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penataan dan Pengendalian Menara Telekomunikasi.

B. Persyaratan

1. Fotocopy KTP Pemohon
2. Surat Permohonan
3. Surat pengantar dari kelurahan
4. Surat Persetujuan Warga
5. Fotocopy Bukti Status Tanah

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 1 (satu) hari.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Legalisasi untuk Penerbitan ijin Menara Telekomunikasi sebagai sarana dan prasarana Telekomunikasi.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

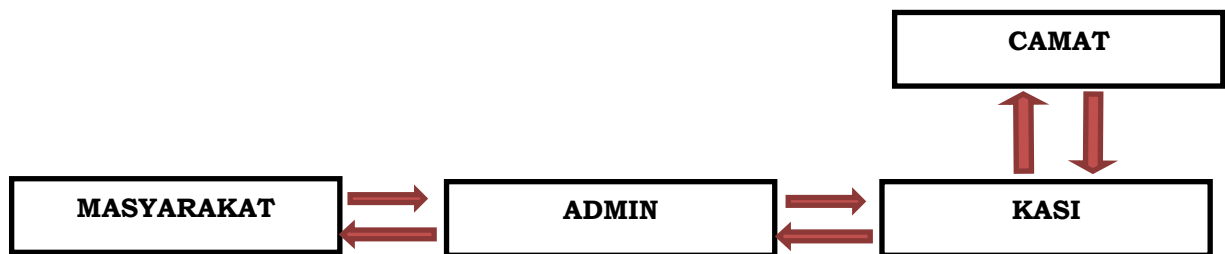
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung :
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;

- 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Legalisasi untuk Penerbitan ijin Menara Telekomunikasi sebagai sarana dan prasarana Telekomunikasi adalah sebagai berikut :

- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

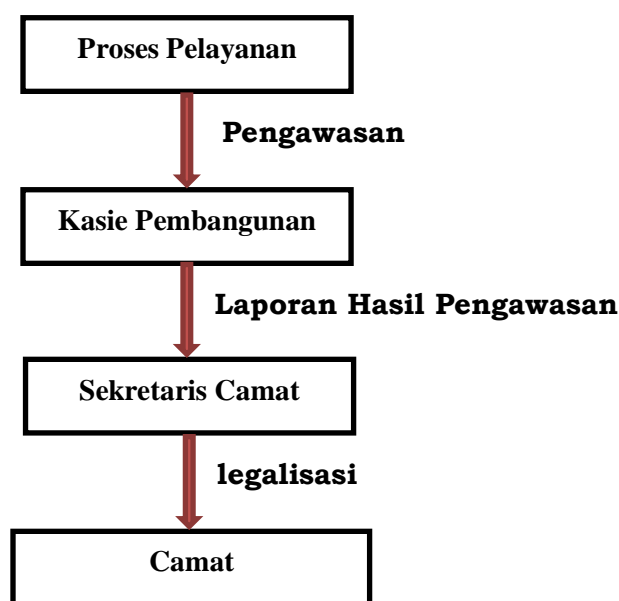
I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Legalisasi untuk Penerbitan ijin Menara Telekomunikasi sebagai sarana dan prasarana Telekomunikasi dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

II. Mekanisme pengawasan internal Legalisasi untuk Penerbitan ijin Menara

Telekomunikasi sebagai sarana dan prasarana Telekomunikasi sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Legalisasi untuk Penerbitan ijin Menara Telekomunikasi sebagai sarana dan prasarana Telekomunikasi adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat bermain anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

13. LEGALISASI KETERANGAN DOMISILI USAHA.

A. Dasar Hukum

Undang–Undang No.3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan.

B. Persyaratan

1. Fotocopy KTP Pemohon;
2. Fotocopy Lunas PBB tahun berjalan;
3. Fotocopy Akta Pendirian;
4. Fotocopy sertifikat tanah/sewa
5. Surat Domisili Usaha dari Kelurahan
6. Fotocopy SIUP

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 4 (empat) menit.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Legalisasi keterangan Domisili Usaha.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

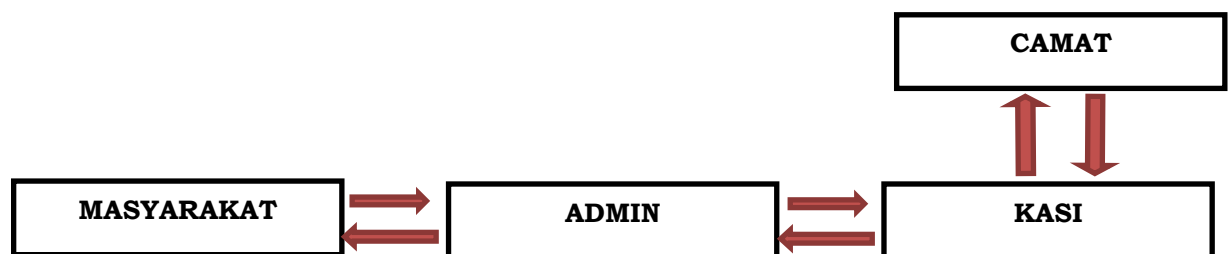
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung :
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya

- kepada Camat;
- 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Legalisasi keterangan Domisili Usaha adalah sebagai berikut :

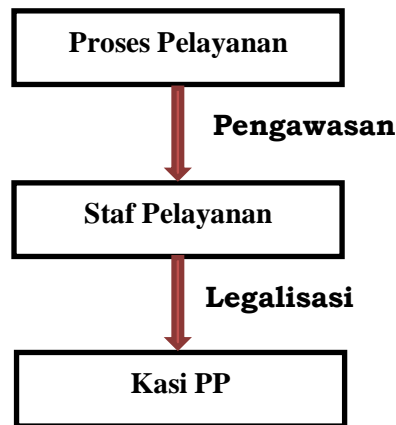
- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Legalisasi keterangan Domisili Usaha dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

II. Mekanisme pengawasan internal Legalisasi keterangan Domisili Usaha sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Legalisasi keterangan Domisili Usaha adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat bermain anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
 Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

14. LEGALISASI IZIN PEMBANGUNAN SARANA SOSIAL LINGKUP KECAMATAN DAN SURAT KETERANGAN TEMPAT PEMBANGUNAN SARANA SOSIAL

A. Dasar Hukum

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5103).

B. Persyaratan

1. Proposal
2. Pengantar dari RT/RW/Kelurahan
3. Akte Pendirian
4. FC SPPT Tahun berjalan

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 4 (empat) menit.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Legalisasi izin Pembangunan Sarana Sosial Lingkup Kecamatan dan Surat Keterangan Tempat Pembangunan Sarana Sosial.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

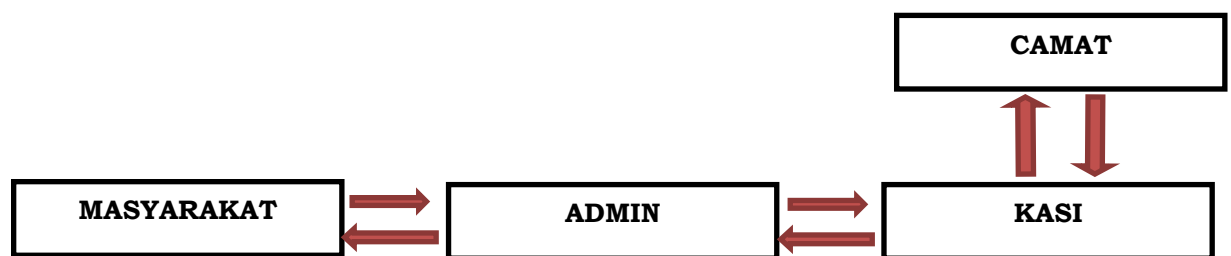
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung :
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;

- 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
 - 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
 - c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
 - 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Legalisasi izin Pembangunan Sarana Sosial Lingkup Kecamatan dan Surat Keterangan Tempat Pembangunan Sarana Sosial adalah sebagai berikut :

- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

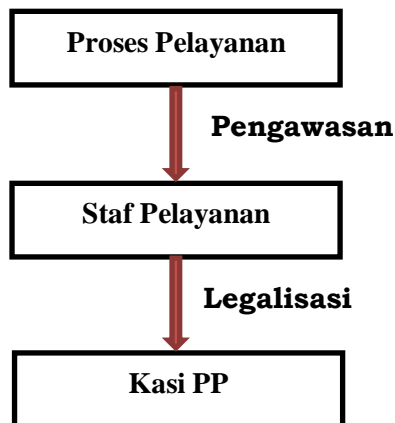
I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Legalisasi izin Pembangunan Sarana Sosial Lingkup Kecamatan dan Surat Keterangan Tempat Pembangunan Sarana Sosial dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar

ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

II. Mekanisme pengawasan internal Legalisasi izin Pembangunan Sarana Sosial Lingkup Kecamatan dan Surat Keterangan Tempat Pembangunan Sarana Sosial sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Legalisasi izin Pembangunan Sarana Sosial Lingkup Kecamatan dan Surat Keterangan Tempat Pembangunan Sarana Sosial adalah 3 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat bermain anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.

Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

15. SURAT REKOMENDASI IZIN KERAMAIAAN

A. Dasar Hukum

Peraturan Pemerintah nomor 60 Tahun 2017 tentang tata cara perizinan keramaian umum, kegiatan masyarakat lainnya dan pemberitahuan kegiatan politik.

B. Persyaratan

1. Surat Permohonan selaku penanggung jawab kegiatan;
2. Fotocopy KTP Pemohon;
3. Surat Pengantar dari Kelurahan.

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 1 (satu) hari.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Surat Rekomendasi izin Keramaian.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

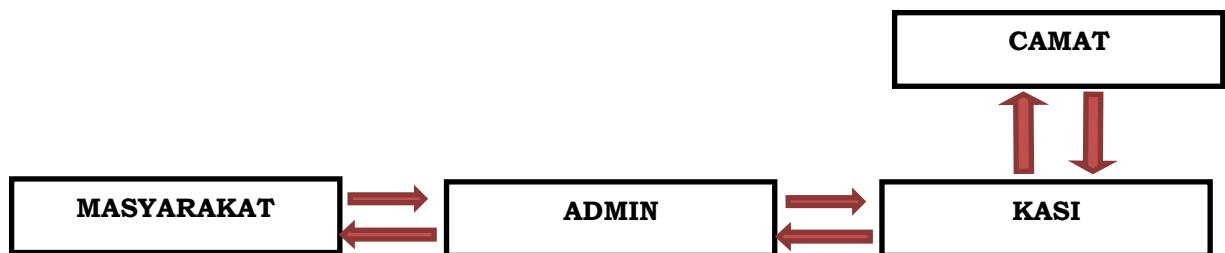
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung :
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
 - 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk

- disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
- 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Surat Rekomendasi izin Keramaian adalah sebagai berikut :

- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Surat Rekomendasi izin Keramaian dilakukan oleh Kasi Trantibum secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Trantibum agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

II. Mekanisme pengawasan internal Surat Rekomendasi izin Keramaian sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Surat Rekomendasi izin Keramaian adalah 3 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat mainan anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
 Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

16. SURAT PELIMPAHAN PENGUSAAN ATAS TANAH NEGARA

A. Dasar Hukum

Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 1961 Tentang Pendaftaran Tanah.

B. Persyaratan

1. Surat Pengantar RT/RW/Kelurahan;
2. Fotocopy KTP Pemohon;
3. Surat Penguasaan Tanah (Surat Letter D/C);
4. Fotocopy PBB tahun berjalan;

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);
4. Kecamatan menerbitkan Legalisasi Pelimpahan Pengusaan atas Tanah Negara

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 2 (dua) hari.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Surat Pelimpahan Pengusaan atas Tanah Negara.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

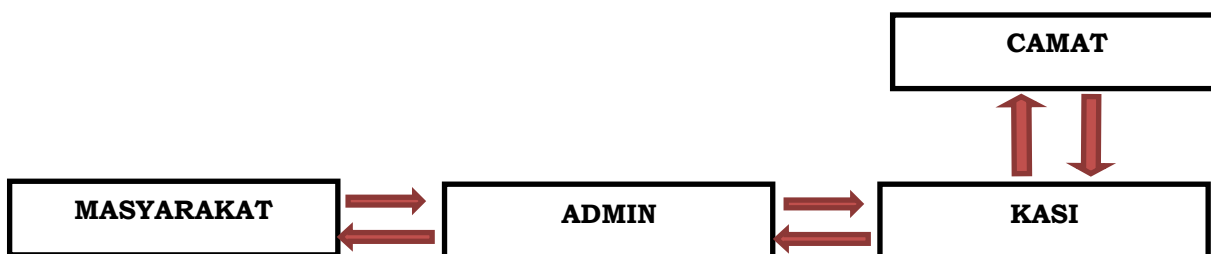
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung :
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.

- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
 - 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
 - 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Legalisasi Pelimpahan Pengusaan atas Tanah Negara adalah sebagai berikut :

- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Legalisasi Pelimpahan Pengusaan atas Tanah Negara dilakukan oleh Kasi Pemerintahan secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pemerintahan agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

II. Mekanisme pengawasan internal Legalisasi Pelimpahan Pengusaan atas Tanah Negara sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Legalisasi Pelimpahan Pengusaan atas Tanah Negara adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat mainan anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
 Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

17. SURAT MUTASI HAK ATAS TANAH/BANGUNAN

A. Dasar Hukum

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Proses Peralihan Hak Atas Tanah
Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 1961 Tentang Pendaftaran Tanah.

B. Persyaratan

1. Surat Pengantar RT/RW/Kelurahan;
2. Surat Penguasaan Tanah;
3. Bukti lunas BPHTB/PPh;
4. Fotocopy PBB;
5. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP);
6. Fotocopy Kartu Keluarga (KK);
7. Akta hibah/jual Beli/waris/lelang

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 2 (dua) hari.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Surat Mutasi Hak Atas Tanah/Bangunan.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

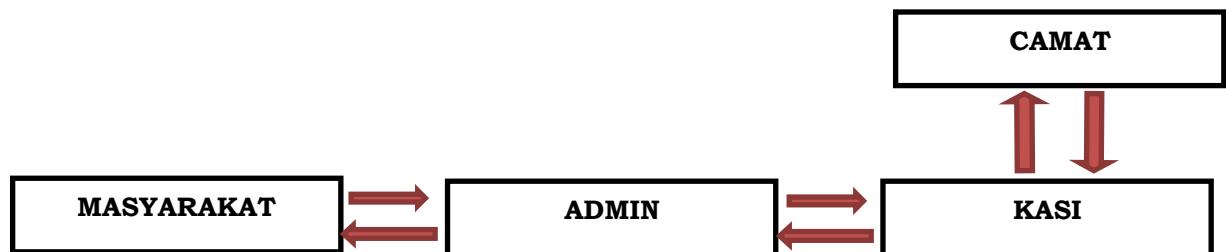
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung :
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya

- kepada Camat;
- 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Surat Mutasi Hak Atas Tanah/Bangunan adalah sebagai berikut :

- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

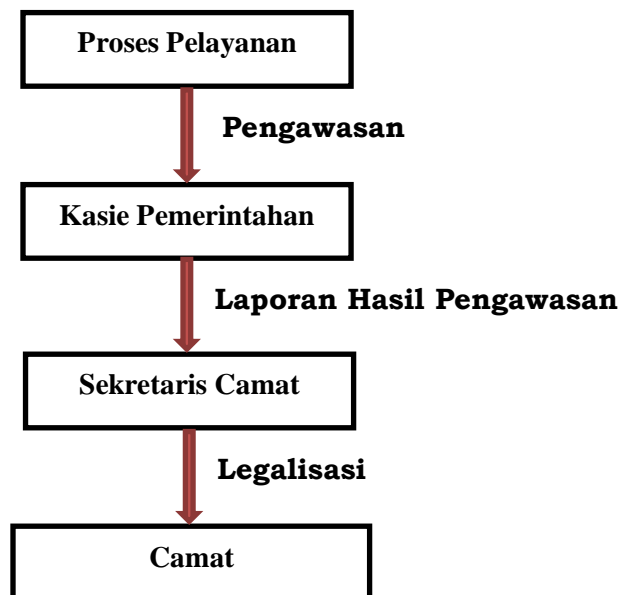
I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Surat Mutasi Hak Atas Tanah/Bangunan oleh Kasi Pemerintahan secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pemerintahan agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

II. Mekanisme pengawasan internal Surat Mutasi Hak Atas Tanah/Bangunan sebagai

berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Surat Mutasi Hak Atas Tanah/Bangunan 4 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat bermain anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

18. LEGALISASI IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DAN IZIN GANGGUAN (HO)

A. Dasar Hukum

1. Perda Kota Semarang Nomor 12 Tahun 2000 tentang Bangunan.
2. Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2014 tentang izin gangguan.

B. Persyaratan

1. Surat Pengantar RT/RW/Kelurahan;
2. Surat Permohonan;
3. Fotocopy Surat tanah dilegalisir;
4. Surat Keterangan Tidak Sengketa;
5. FC Sertifikat Tanah;
6. FC KTP;
7. Bukti Lunas PBB tahun terakhir;
8. FC Surat Kuasa jika diwakilkan;
9. Ijin Persetujuan tetangga kanan dan kiri (HO)

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 2 (dua) hari.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

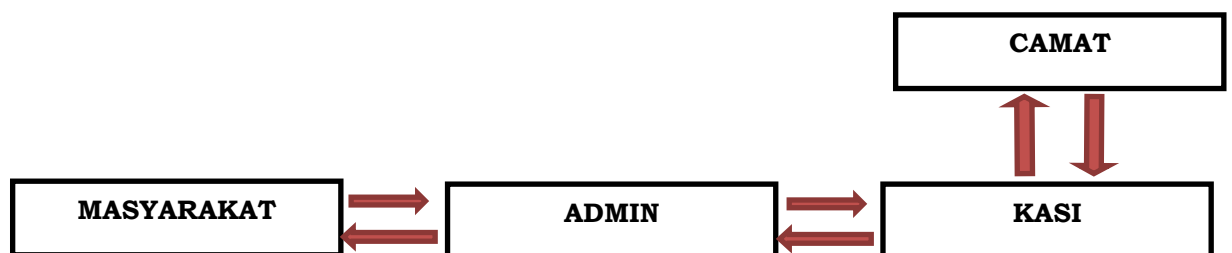
Produk yang dihasilkan adalah Legalisasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan izin Gangguan (HO).

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. **Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :**
 - a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id
2. **Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan**
 - a. Pengaduan langsung :
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;

- 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Legalisasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan izin Gangguan (HO) adalah sebagai berikut :

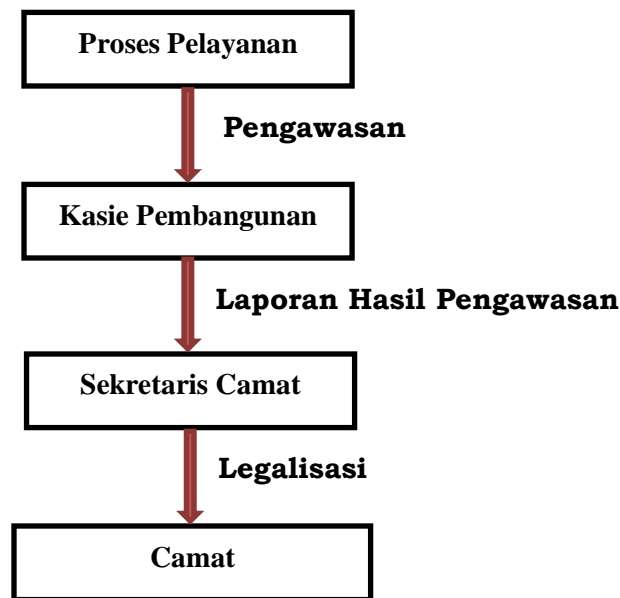
- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Legalisasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan izin Gangguan (HO) dilakukan oleh Kasi Trantibum secara periodik;

- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
 - c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Trantibum agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.
- II. Mekanisme pengawasan internal Legalisasi Izin Mendirikan Bangunan(IMB) dan izin Gangguan (HO) sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Legalisasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan izin Gangguan (HO) adalah 4 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat mainan anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
 Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;

3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
 4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.
- Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

19. REKOMENDASI IJIN PKL YANG MEMENUHI SYARAT DAN KETENTUAN.

A. Dasar Hukum

Perda Kota Semarang No. 11 Tahun 2000 Tentang Pengaturan dan Pembinaan PKL.

B. Persyaratan

1. Fotocopy KTP Pemohon
2. Surat Permohonan
3. Surat pengantar dari kelurahan
4. Surat pernyataan
5. Foto

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 1 (satu) hari.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Rekomendasi ijin PKL yang memenuhi syarat dan ketentuan.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

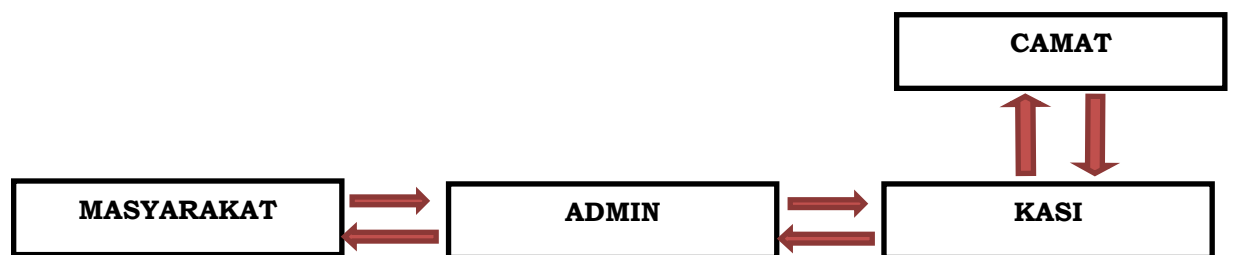
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung :
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;

- 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Rekomendasi ijin PKL yang memenuhi syarat dan ketentuan adalah sebagai berikut :

- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

- I. Sistem pengawasan Internal
 - a. Pengawasan proses pelayanan Rekomendasi ijin PKL yang memenuhi syarat dan ketentuan dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
 - b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
 - c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar

ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

- II. Mekanisme pengawasan internal Rekomendasi ijin PKL yang memenuhi syarat dan ketentuan sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Rekomendasi ijin PKL yang memenuhi syarat dan ketentuan adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat bermain anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan

4. Dilaksanakan tindak lanjut hasil analisa data.
Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

20. REKOMENDASI IJIN JALAN MASUK PEKARANGAN TERMASUK JALAN MASUK RUMAH-RUMAH NON KOMERSIAL DI KOMPLEK PERUMAHAN/PERMUKIMAN.

A. Dasar Hukum

Perda Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Penyambungan Jalan Masuk.

B. Persyaratan

1. Surat tanah;
2. Denah Lokasi;
3. Pengantar Lurah ;
4. Fotocopy KTP;

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 1 (satu) hari kerja.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Rekomendasi ijin jalan masuk pekarangan termasuk jalan masuk rumah-rumah non komersial di kompleks perumahan/permukiman.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

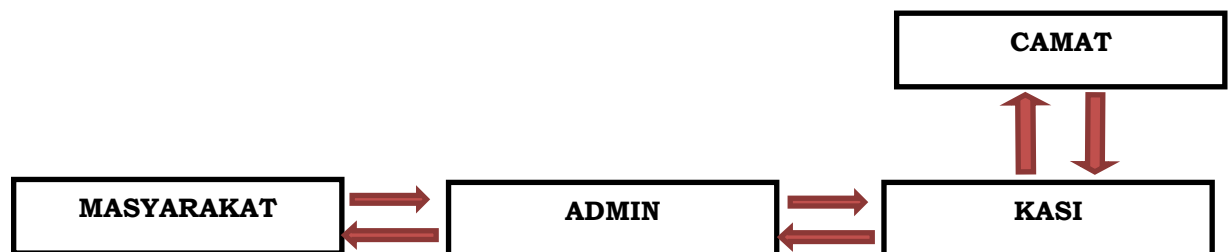
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung :
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti

- pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
- 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Rekomendasi ijin jalan masuk pekarangan termasuk jalan masuk rumah-rumah non komersial di kompleks perumahan/permukiman sebagai berikut :

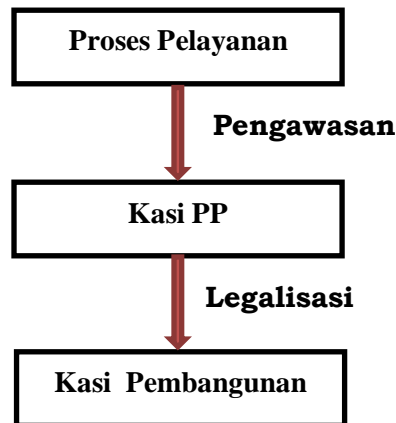
- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Rekomendasi ijin jalan masuk pekarangan termasuk jalan masuk rumah-rumah non komersial di kompleks

- perumahan/permukiman dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
 - c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.
- II. Mekanisme pengawasan internal Rekomendasi ijin jalan masuk pekarangan termasuk jalan masuk rumah-rumah non komersial di komplek perumahan/permukiman sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Rekomendasi ijin jalan masuk pekarangan termasuk jalan masuk rumah-rumah non komersial di komplek perumahan/permukiman adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat bermain anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;

2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
 3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
 4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.
- Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

21. REKOMENDASI TERKAIT DENGAN PENDIRIAN PEMBANGUNAN TELEKOMUNIKASI YANG BERUPA WARUNG TELEKOMUNIKASI, WARUNG SELULER DAN SEJENISNYA.

A. Dasar Hukum

Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

B. Persyaratan

1. Fotocopy KTP Pemohon
2. Surat Pengantar Kelurahan

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 1 (satu) hari.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Rekomendasi terkait dengan pendirian pembanguna Telekomunikasi yang berupa warung telekomunikasi,warung seluler dan sejenisnya.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

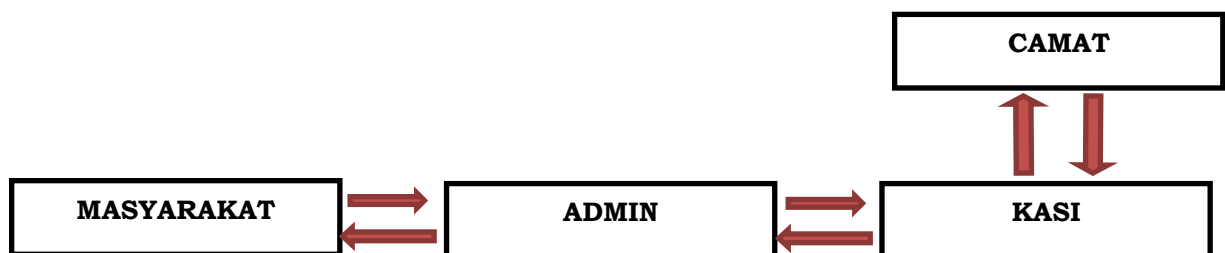
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung :
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;

- 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Rekomendasi terkait dengan pendirian pembanguna Telekomunikasi yang berupa warung telekomunikasi, warung seluler dan sejenisnya adalah sebagai berikut :

- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Rekomendasi terkait dengan pendirian pembanguna Telekomunikasi yang berupa warung telekomunikasi, warung seluler dan sejenisnya oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar

ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

- II. Mekanisme pengawasan internal Rekomendasi terkait dengan pendirian pembanguna Telekomunikasi yang berupa warung telekomunikasi,warung seluler dan sejenisnya sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Rekomendasi terkait dengan pendirian pembanguna Telekomunikasi yang berupa warung telekomunikasi, warung seluler dan sejenisnya adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat bermain anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;

3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
 4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.
- Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

22. SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU.

A. Dasar Hukum

Perwal No. 7 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Walikota terhadap camat.

B. Persyaratan

1. Permohonan RW/RW/Kel (DPP5);
2. Fotocopy KTP;
3. Fotocopy KK;
4. Jamkesmas.

C. Perlengkapan, Sisten, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 4 (empat) menit.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Surat Keterangan Tidak Mampu.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

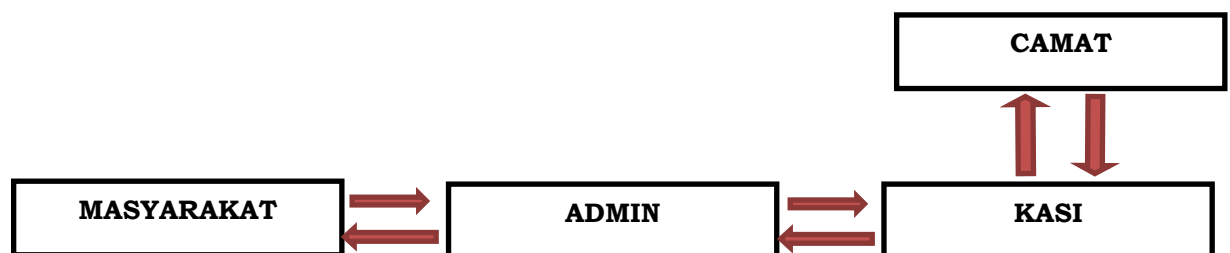
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung :
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat

- koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
- 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Legalisasi keterangan Surat Keterangan Tidak Mampu adalah sebagai berikut :

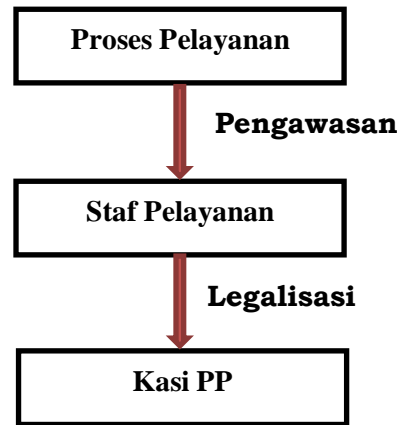
- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

II. Mekanisme pengawasan internal Surat Keterangan Tidak Mampu sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat bermain anak.

O. Evaluasi kinerja pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

23. REKOMENDASI PENYELENGGARAAN DAN PENDIRIAN TEMPAT PENDIDIAKAN NON FORMAL

A. Dasar Hukum

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

B. Persyaratan

1. Proposal Kegiatan;
2. Fotocopy KTP Pemohon;
3. Pengantar RT/RW/Kelurahan

C. Perlengkapan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 4 (empat) menit.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Rekomendasi Penyelenggaraan dan Pendirian Tempat Pendidikan Non Formal.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

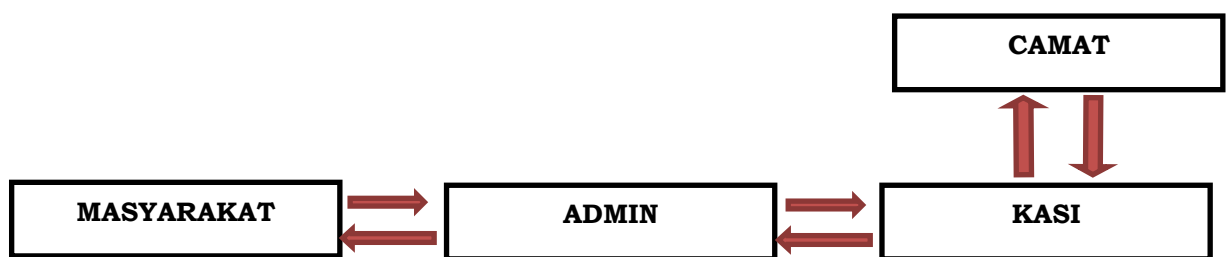
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung :
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.

- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
 - 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
 - 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

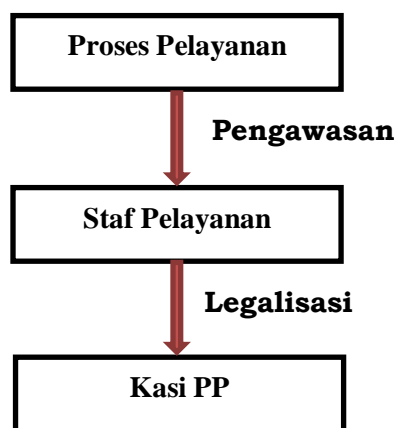
Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Rekomendasi Penyelenggaraan dan Pendirian Tempat Pendidikan Non Formal adalah sebagai berikut :

- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

- I. Sistem pengawasan Internal
 - a. Pengawasan proses pelayanan Rekomendasi Penyelenggaraan dan Pendirian Tempat Pendidikan Non Formal dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
 - b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
 - c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

II. Mekanisme pengawasan internal Rekomendasi Penyelenggaraan dan Pendirian Tempat Pendidikan Non Formal sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Rekomendasi Penyelenggaraan dan Pendirian Tempat Pendidikan Non Formal adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat mainan anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

24. LEGALISASI PERMOHONAN BANTUAN PEMBANGUNAN FISIK SAPRAS UMUM

A. Dasar Hukum

Peraturan Walikota Semarang Nomor: 10B Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Bantuan Sosial Untuk Pembangunan Sarana Prasarana Umum.

B. Persyaratan

1. Proposal
2. Pengantar RT/RW /Kelurahan;

C. Perlengkapan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Perlengkapan yang digunakan, alat tulis, komputer, buku register, buku agenda, silaker dan jaringan internet.
2. Pemohon mengirimkan berkas ke Kecamatan;
3. Kecamatan memverifikasi dan melakukan pencatatan baik manual maupun digital (apabila berkas tidak lengkap berkas akan dikembalikan ke pemohon);

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 4 (empat) menit.

E. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp. 0,- (tanpa dipungut biaya).

F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Legalisasi Permohonan Bantuan Pembangunan Fisik SaprasiUmum.

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

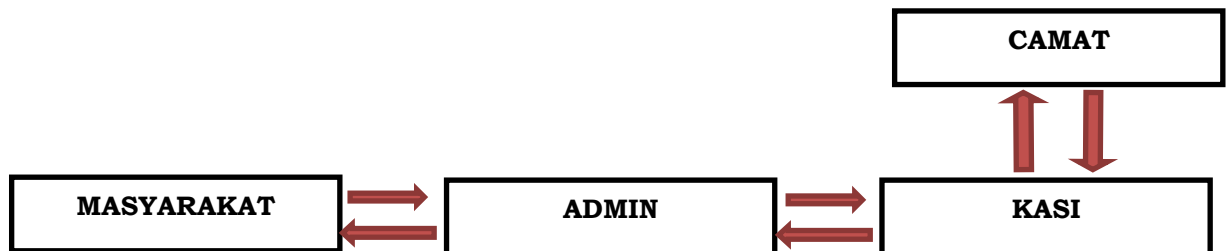
- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : kecamatantembalang@gmail.com
 - 3) Website : kectembalang.semarangkota.go.id
 - 4) Twitter : Kec_Tembalang
 - 5) Instagram : kecamatantembalang
 - 6) Fb : Kecamatan Tembalang
 - 7) SAPA MBAK ITA dan lapor.go.id

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung :
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Semarang sebagai *customer service*;
 - 2) Staf Pelayanan Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu.

- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran) :
 - 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Staf Pelayanan untuk disampaikan ke Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat mendisposisi pengaduan kepada Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang Kota Semarang; dan
 - 4) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :
 - 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan Kasi Pelayanan Kecamatan Tembalang;
 - 2) Camat Tembalang mendisposisi pengaduan ke Kasi Pelayanan Publik;
 - 3) Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan) dan melaporkan hasilnya kepada Camat Tembalang;
 - 4) Kasi Pelayanan Publik menginformasikan hasil pengaduan kepada admin untuk dilaporkan melalui media sosial atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat



H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Rekomendasi Penyelenggaraan dan Pendirian Tempat Pendidikan Non Formal adalah sebagai berikut :

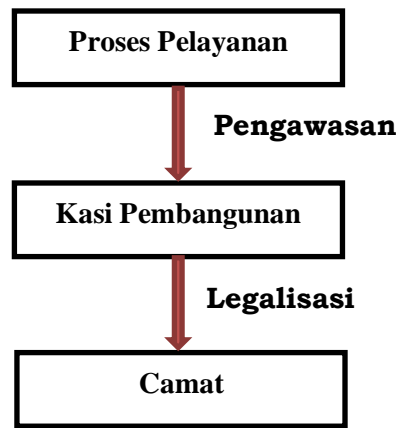
- a. Berpendidikan S1 pelaksana dalam pelayanan izin tenaga pelayanan adalah sebagai berikut : dan D3;
- b. Menguasai materi dan teknis pelayanan;
- c. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- d. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan;
- e. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan.

I. Pengawasan Internal

I. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses pelayanan Rekomendasi Penyelenggaraan dan Pendirian Tempat Pendidikan Non Formal dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Camat melalui Sekretaris; dan
- c. Camat mendisposisi hasil pengawasan kepada Kasi Pelayanan Publik agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan dalam pelayanan.

- II. Mekanisme pengawasan internal Legalisasi Permohonan Bantuan Pembangunan Fisik Saprasi Umum sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Legalisasi Permohonan Bantuan Pembangunan Fisik Saprasi Umum adalah 2 orang.

K. Pelaksanaan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir, tempat mainan anak.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 08.00 – 16.00 WIB.
Jumat : jam 07.30 – 14.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh layanan mengisi instrument survei lewat tertulis ataupun digital;
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.