

## DAFTAR ISI

KEPUTUSAN LURAH KEPUHARJO .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. PENDAHULUAN.....	1
II. MAKSUD DAN TUJUAN .....	2
III. VISI, MISI, MOTTO, JANJI LAYANAN dan KEBIJAKAN MUTU .....	2
1. VISI.....	2
2. MISI.....	3
3. MOTTO.....	3
5. KEBIJAKAN MUTU.....	3
IV. JENIS LAYANAN.....	3
V. STANDAR PELAYANAN .....	4
A. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery).....	4
VI. PROSEDUR PELAYANAN .....	20
VII. PENANGANAN PENGADUAN .....	21
VIII. STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL KELURAHAN KEPUHARJO KECAMATAN LUMAJANG KABUPATEN LUMAJANG (MANUFACTURING) .....	23
1. Sarana dan Prasarana Pelayanan .....	23
2. Kompetensi Petugas .....	24
3. Pengawasan Internal.....	24
4. Jumlah Pelaksana .....	24
5. Jaminan Pelayanan .....	25
6. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.....	25
7. Evaluasi Kinerja.....	25
IX. PENUTUP.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN KEPUHARJO  
KECAMATAN LUMAJANG KABUPATEN LUMAJANG

**I. PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan Pelayanan Publik sejauh ini dirasakan masih belum sesuai harapan dan keinginan masyarakat, oleh karena itu amanat Presiden Republik Indonesia untuk "Mempermudah semua urusan" dan menghapus jargon "Kalau bisa dipersulit, kenapa dipermudah" hendaknya segera mendapatkan respon melalui tindak nyata sampai di tingkat desa (Presiden SB Yudhoyono, Semarang, 8 Maret 2006).

Keterbatasan sarana dan prasarana, kompetensi SDM serta komitmen pimpinan menjadi penyebab utama pelayanan prima tidak kunjung tercapai.

Berkaitan dengan hal tersebut, sebagai upaya perbaikan diperlukan adanya Standar Pelayanan pada instansi pemerintah sebagai suatu ukuran baku dan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

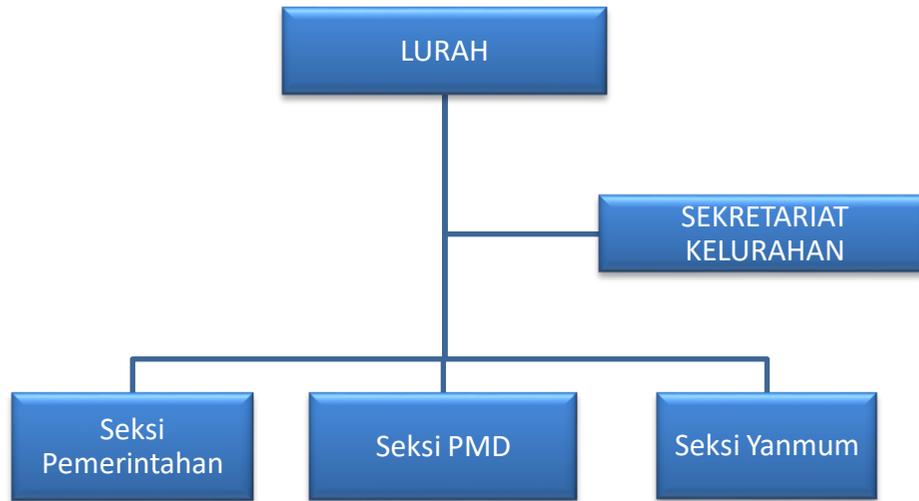
Standar Pelayanan (SP) Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang disusun berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/20/M.PAN/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan disempurnakan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang disesuaikan dengan kondisi wilayah setempat.

SP juga merupakan tolok ukur, pedoman dan bentuk komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas kepada masyarakat (penerima layanan).

SP disusun melalui suatu proses yang berorientasi pada hasil yang diinginkan secara sistematis dan berkesinambungan dengan memperhitungkan potensi, peluang dan kendala yang mungkin timbul.

Melalui penerapan Standar Pelayanan diharapkan dapat mewujudkan pemerintahan yang baik dan akuntabel (*good government*) serta pemerintah yang bersih (*clean governance*) yang dapat mendorong produktivitas kehidupan masyarakat secara efektif dan efisien.

STRUKTUR ORGANISASI  
KELURAHAN KEPUHARJO KECAMATAN LUMAJANG  
KABUPATEN LUMAJANG



## II. MAKSUD DAN TUJUAN

Standart Pelayanan di Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang secara intern dimaksudkan agar Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang mempunyai acuan atau pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan yang berbasis Citizen Charter untuk menyelenggarakan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan mengacu pada prinsip pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan sehingga hal tersebut dapat mendorong terciptanya iklim kegiatan masyarakat yang kondusif dalam rangka memberdayakan kegiatan masyarakat Lumajang.

Tujuan Standart penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai bentuk komitmen dari Kelurahan Kepuharjo untuk mendukung dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## III. VISI, MISI, MOTTO, JANJI LAYANAN dan KEBIJAKAN MUTU

### 1. VISI

Visi Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang adalah : “Terwujudnya Perencanaan, Koordinasi dan Pelayanan Bidang Pemerintahan, Pembangunan serta Pembinaan Kemasyarakatan yang Efisien, Efektif dan Akuntabel di Kelurahan Kepuharjo”, yakni memberikan pelayanan yang mengedepankan kualitas yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat dan dapat mencerminkan bentuk pelayanan prima yang memenuhi prinsip-prinsip pelayanan yaitu :

- a. *Kesederhanaan*, prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat dan tidak berbelit-belit.
- b. *Kejelasan dan kepastian*, prosedur pelayanan, rincian biaya dan jadwal waktu penyelesaian memiliki kepastian.
- c. *Keamanan*, proses dan hasil pelayanan memiliki kepastian hukum dan rasa aman.
- d. *Keterbukaan*, masyarakat mudah memahami proses pelayanan.
- e. *Efisiensi*, biaya pelayanan diterapkan secara wajar dengan memperhatikan kondisi dan kemampuan pengguna jasa.

f. *Keadilan yang merata*, jangkauan pelayanan diusahakan seluas dan seadil mungkin.

## **2. MISI**

Untuk mewujudkan Visi tersebut, Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang mengemban Misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan peran dan fungsi kelembagaan masyarakat Kelurahan Kepuharjo.
2. Mewujudkan sistem koordinasi pembangunan secara terpadu.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan.

## **3. MOTTO**

Membudayakan kerja, membudidayakan pekerjaan, menjadikan tantangan sebagai peluang, membiasakan yang benar bukan membenarkan yang biasa dan Semangat adalah nafasku.

## **4. JANJI LAYANAN**

1. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang diperlukan.
2. Memberikan layanan yang cepat dan akurat.
3. Memiliki empati, peduli dan penuh perhatian terhadap setiap pemohon.
4. Menyiapkan petugas berpenampilan rapi, berdedikasi dan siap melayani.
5. Menyiapkan ruang yang nyaman dan fasilitas yang tertata baik.
6. Merespon dengan cepat setiap pengaduan masyarakat.

## **5. KEBIJAKAN MUTU**

Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang bertekad memberikan pelayanan prima yang mudah, cepat dan mengutamakan kepuasan masyarakat melalui penyediaan informasi yang akurat serta penanganan pengaduan yang mudah dan cepat, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan senantiasa melakukan perbaikan yang berkesinambungan sesuai dengan Peraturan dan Ketentuan yang ada.

Untuk mewujudkan pelayanan prima, segenap karyawan di Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang akan senantiasa :

1. Mengembangkan budaya kerja profesional.
2. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia secara intensif.
3. Mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan.
4. Melakukan pengukuran dan tindak lanjut terhadap proses maupun kepuasan masyarakat.
5. Memperbaiki sistem secara berkesinambungan.

## **IV. JENIS LAYANAN**

Jenis Pelayanan pada Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang meliputi :

1. Standar pelayanan adminduk ( kk, akta kelahiran, akta kematian, surat keterangan dan lain- lain)
2. Standar pelayanan Akte Kelahiran
3. Standar pelayanan Surat Kematian
4. Standar pelayanan Surat Nikah
5. Standar pelayanan SKCK dan OT
6. Standar pelayanan Surat Jalan
7. Standar pelayanan Perijinan ( Keramaian, IMB, HO)
8. Standar pelayanan Surat Keterangan Usaha

9. Standar pelayanan Pertanahan ( Akte Pembagian Hak Bersama, Waris, Hibah, Jual Beli, dan Sertifikat Tanah
10. Fasilitasi dan Koordinasi RT/RW
11. Standar Pelayanan BANSOS
12. Standar Pelayanan RTLH ( Rumah Layak Tidak Huni )

**V. STANDAR PELAYANAN**

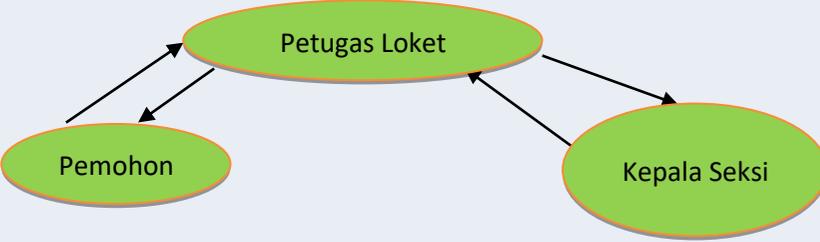
Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang dipakai sebagai pedoman dalam pemberian proses pelayanan sehingga wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima layanan.

Untuk memberikan jaminan kepastian bagi penerima pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan maka Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang telah menetapkan Standar Pelayanan terhadap 11 jenis pelayanan sesuai kewenangan yang diberikan.

Dan untuk penyusunan Standar Pelayanan pada Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai berikut :

**A. Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)**

**a. Pelayanan KK**

1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT/RW</li> <li>2. Fotocopy KTP Ayah, Ibu</li> <li>3. Fotocopy KK + asli</li> <li>4. Fotocopy Pajak tahun terakhir</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<p><b>Dapat dijelaskan melalui alur</b></p>  <pre> graph LR     A([Pemohon]) --&gt; B([Petugas Loker])     A --&gt; C([Kepala Seksi])     B --&gt; C   </pre> <p><b>Mekanisme dan prosedur:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap;</li> <li>2. Petugas loket menerima, dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</li> <li>3. Kepala Seksi menerima berkas, melakukan validasi dan meneruskan ke petugas operator di Kelurahan;</li> <li>4. Operator di Kelurahan memasukkan data ke dalam database dan melakukan pemindahan data.</li> <li>5. Petugas Operator di Kelurahan mengirimkan data KK ke Kecamatan untuk Proses Cetak;</li> <li>6. Operator di Kelurahan mencetak Kutipan KK dan memberikan</li> </ol>

			ke Petugas Locket; 7. Petugas Locket menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran ke pemohon setelah pemohon menandatangani bukti penerimaan
3	Jangka waktu	:	1 ( satu ) hari kerja
4	Biaya/tarif	:	Gratis
5	Produk layanan	:	KK
6	Penanganan pengaduan	:	Telp. 082140942045 ; Kantor Lurah Kepuharjo Jl. Langsep No. 18 Website : <a href="http://www.kepuharjo.lumajangkab.go.id">www.kepuharjo.lumajangkab.go.id</a> <a href="http://WebsitePembkabImj.Laporlumajang.lumajangkab.go.id">Website Pembkab Imj : Laporlumajang.lumajangkab.go.id</a> <a href="mailto:kelurahankepuharjo@gmail.com">Gmail : kelurahankepuharjo@gmail.com</a> <a href="#">FB Kelurahan Kepuharjo</a> <a href="#">Instagram : @KelurahanKepuharjo</a>
7	Dasar hukum	:	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil ; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.
8	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	:	a. Komputer, Printer b. Meja c. Kursi d. Toilet e. Buku register f. Ruang tunggu g. Tempat parkir h. Ruang Laktasi i. Kotak pengaduan dan koin kepuasan j. Brosur/leaflet k. HP Pelayanan l. Nomor antrian m. Televisi
9	Kompetensi pelaksana	:	Dilaksanakan oleh Petugas
10	Pengawasan internal	:	Kasi Pelayanan Umum
11	Jumlah pelaksana	:	1 ( satu ) orang
12	Jaminan pelayanan	:	Apabila penyelesaian permohonan lebih dari waktu yang ditentukan sejak berkas diterima dengan lengkap dan benar, maka petugas akan menghubungi pemohon via WhatsApp jika

			berkas sudah selesai
13	Jaminan keamanan	:	Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap pemohon yang mengajukan permohonan penerbitan KK, dipilih secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>c. Analisa data dan evaluasi.</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi.</li> </ol> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan hasil kritik/saran SKM dan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>

### b. Pelayanan Akte Kelahiran

#### Proses penyampaian layanan (service delivery)

1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT/RW</li> <li>2. Fotocopy KTP Ayah, Ibu, dan KK</li> <li>3. Fotocopy Pajak tahun terakhir</li> <li>4. Fotocopy surat nikah</li> <li>5. Surat Kelahiran dari Bidan/Rumah Sakit</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<p><b>Dapat dijelaskan melalui alur</b></p> <pre> graph TD     A([Pemohon]) --&gt; B([Petugas Loker])     C([Kepala Seksi]) --&gt; B   </pre> <p><b>Mekanisme dan prosedur:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap;</li> <li>2. Petugas loket menerima, dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</li> <li>3. Kepala Seksi menerima berkas, melakukan validasi dan meneruskan ke petugas operator di Kelurahan;</li> <li>4. Operator di Kelurahan memasukkan data ke dalam database dan melakukan pemindahan data.</li> <li>5. Petugas Operator di Kelurahan mengirimkan data akta ke Kecamatan untuk Proses Cetak;</li> <li>6. Operator di Kelurahan mencetak Kutipan Akta Kelahiran dan memberikan ke Petugas Loker;</li> <li>7. Petugas Loker menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran ke pemohon setelah pemohon menandatangani bukti penerimaan</li> </ol>

3	Jangka waktu	:	1 ( satu ) hari kerja
4	Biaya/tarif	:	Gratis
5	Produk layanan	:	Akta Kelahiran
6	Penanganan pengaduan	:	Telp. 082140942045 ; Kantor Lurah Kepuharjo Jl. Langsep No. 18 Website : <a href="http://www.kepuharjo.lumajangkab.go.id">www.kepuharjo.lumajangkab.go.id</a> <a href="http://WebsitePembkabImj.Laporlumajang.lumajangkab.go.id">Website Pembkab Imj : Laporlumajang.lumajangkab.go.id</a> <a href="mailto:kelurahankepuharjo@gmail.com">Gmail : kelurahankepuharjo@gmail.com</a> <a href="#">FB Kelurahan Kepuharjo</a> <a href="#">Instagram : @KelurahanKepuharjo</a>
7	Dasar hukum	:	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil ; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.
8	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	:	a. Komputer, Printer b. Meja c. Kursi d. Toilet e. Buku register f. Ruang tunggu g. Tempat parkir h. Ruang Laktasi i. Kotak pengaduan dan koin kepuasan j. Brosur/leaflet k. HP Pelayanan l. Nomor antrian m. Televisi
9	Kompetensi pelaksana	:	Dilaksanakan oleh Petugas
10	Pengawasan internal	:	Kasi Pelayanan Umum
11	Jumlah pelaksana	:	1 ( satu ) orang
12	Jaminan pelayanan	:	Apabila penyelesaian permohonan lebih dari waktu yang ditentukan sejak berkas diterima dengan lengkap dan benar, maka petugas akan menghubungi pemohon via WhatsApp jika berkas sudah selesai
13	Jaminan keamanan	:	Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan

14	Evaluasi kinerja pelaksana	:	<p>3. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Setiap pemohon yang mengajukan permohonan penerbitan Akta Kelahiran, dipilih secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</li> <li>Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>Analisa data dan evaluasi.</li> <li>Tindak lanjut hasil evaluasi.</li> </ol> <p>4. Evaluasi berdasarkan hasil kritik/saran SKM dan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</p>
----	----------------------------	---	---

**c. Pelayanan Surat Kematian dan santunan**

1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Pengantar RT/RW</li> <li>Fotocopy KTP &amp; KK meninggal dan Pelapor</li> <li>Fotocopy Pajak tahun terakhir</li> <li>Fotocopy BPJS</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<p><b>Dapat dijelaskan melalui alur</b></p> <pre> graph LR     A([Pemohon]) --&gt; B([Petugas Loker])     A --&gt; C([Kepala Seksi])     B --&gt; C   </pre> <p><b>Mekanisme dan prosedur:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap;</li> <li>Petugas loket menerima, dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</li> <li>Kepala Seksi menerima berkas, melakukan validasi dan meneruskan ke petugas operator di Kelurahan;</li> <li>Operator di Kelurahan memasukkan data ke dalam database dan melakukan pemindahan data.</li> <li>Operator di Kelurahan mencetak Surat Kematian dan Santunan dan memberikan ke Petugas Loker;</li> <li>Petugas Loker menyerahkan Kutipan Surat Kematian dan santunan ke pemohon setelah pemohon menandatangani bukti penerimaan</li> </ol>
3	Jangka waktu	:	1 ( satu ) hari kerja
4	Biaya/tarif	:	Gratis
5	Produk layanan	:	Surat Kematian dan santunan
6	Penanganan pengaduan	:	<p>Telp. 082140942045 ; Kantor Lurah Kepuharjo          Jl. Langsep No. 18          Website : <a href="http://www.kepuharjo.lumajangkab.go.id">www.kepuharjo.lumajangkab.go.id</a>          Website Pemkab Imj : <a href="http://Laporlumajang.lumajangkab.go.id">Laporlumajang.lumajangkab.go.id</a></p>

			<a href="mailto:kelurahankepuharjo@gmail.com">Gmail : kelurahankepuharjo@gmail.com</a> <a href="#">FB Kelurahan Kepuharjo</a> <a href="#">Instagram : @Kelurahan Kepuharjo</a>
7	Dasar hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil ;</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer, Printer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Toilet</li> <li>e. Buku register</li> <li>f. Ruang tunggu</li> <li>g. Tempat parkir</li> <li>h. Ruang Laktasi</li> <li>i. Kotak pengaduan dan koin kepuasan</li> <li>j. Brosur/leaflet</li> <li>k. HP Pelayanan</li> <li>l. Nomor antrian</li> <li>m. Televisi</li> </ol>
9	Kompetensi pelaksana	:	Dilaksanakan oleh Petugas
10	Pengawasan internal	:	Kasi Pelayanan Umum
11	Jumlah pelaksana	:	1 ( satu ) orang
12	Jaminan pelayanan	:	Apabila penyelesaian permohonan lebih dari waktu yang ditentukan sejak berkas diterima dengan lengkap dan benar, maka petugas akan menghubungi pemohon via WhatsApp jika berkas sudah selesai
13	Jaminan keamanan	:	Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap pemohon yang mengajukan permohonan penerbitan Surat Kematian dan santunan, dipilih secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>c. Analisa data dan evaluasi.</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi.</li> </ol> </li> <li>6. Evaluasi berdasarkan hasil kritik/saran SKM dan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>

**d. Pelayanan Surat Nikah**

1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT/RW</li> <li>2. Fotocopy KTP &amp; KK</li> <li>3. Fotocopy Pajak tahun terakhir</li> <li>4. Fotocopy Akta Kelahiran</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<p><b>Dapat dijelaskan melalui alur</b></p> <pre> graph TD     A([Pemohon]) --&gt; B([Petugas Loker])     B --&gt; C([Kepala Seksi])     </pre> <p><b>Mekanisme dan prosedur:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap;</li> <li>2. Petugas loket menerima, dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</li> <li>3. Kepala Seksi menerima berkas, melakukan validasi dan meneruskan ke petugas operator di Kelurahan;</li> <li>4. Operator di Kelurahan memasukkan data ke dalam database dan melakukan pemindahan data.</li> <li>5. Operator di Kelurahan mencetak Surat Nikah dan memberikan ke Petugas Loker;</li> <li>6. Petugas Loker menyerahkan Kutipan Surat Nkah ke pemohon setelah pemohon menandatangani bukti penerimaan</li> </ol>
3	Jangka waktu	:	1 ( satu ) hari kerja
4	Biaya/tarif	:	Gratis
5	Produk layanan	:	Surat Nikah
6	Penanganan pengaduan	:	<p>Telp. 082140942045 ; Kantor Lurah Kepuharjo          Jl. Langsep No. 18          Website : <a href="http://www.kepuharjo.lumajangkab.go.id">www.kepuharjo.lumajangkab.go.id</a>          Website Pemkab Imj : <a href="http://Laporlumajang.lumajangkab.go.id">Laporlumajang.lumajangkab.go.id</a>          Gmail : <a href="mailto:kelurahankepuharjo@gmail.com">kelurahankepuharjo@gmail.com</a>          FB Kelurahan Kepuharjo          Instagram : <a href="https://www.instagram.com/KelurahanKepuharjo">@Kelurahan Kepuharjo</a></p>
7	Dasar hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil ;</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.</li> </ol>

8	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer, Printer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Toilet</li> <li>e. Buku register</li> <li>f. Ruang tunggu</li> <li>g. Tempat parkir</li> <li>h. Ruang Laktasi</li> <li>i. Kotak pengaduan dan koin kepuasan</li> <li>j. Brosur/leaflet</li> <li>k. HP Pelayanan</li> <li>l. Nomor antrian</li> <li>m. Televisi</li> </ul>
9	Kompetensi pelaksana	:	Dilaksanakan oleh Petugas
10	Pengawasan internal	:	Kasi Pelayanan Umum
11	Jumlah pelaksana	:	1 ( satu ) orang
12	Jaminan pelayanan	:	Apabila penyelesaian permohonan lebih dari waktu yang ditentukan sejak berkas diterima dengan lengkap dan benar, maka petugas akan menghubungi pemohon via WhatsApp jika berkas sudah selesai
13	Jaminan keamanan	:	Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	:	<p>7. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap pemohon yang mengajukan permohonan penerbitan Surat Nikah, dipilih secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>c. Analisa data dan evaluasi.</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi.</li> </ul> <p>8. Evaluasi berdasarkan hasil kritik/saran SKM dan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</p>

**e. Pelayanan SKKB dan OT**

1	Persyaratan	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT/RW</li> <li>2. Fotocopy KTP &amp; KK</li> <li>3. Fotocopy Pajak tahun terakhir</li> <li>4. Foto ukuran 4x6 (4 lembar)</li> </ul>

2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<p><b>Dapat dijelaskan melalui alur</b></p> <pre> graph LR     A([Pemohon]) --&gt; B([Petugas Loker])     B --&gt; C([Kepala Seksi])   </pre> <p><b>Mekanisme dan prosedur:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap;</li> <li>2. Petugas loket menerima, dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</li> <li>3. Kepala Seksi menerima berkas, melakukan validasi dan meneruskan ke petugas operator di Kelurahan;</li> <li>4. Operator di Kelurahan memasukkan data ke dalam database dan melakukan pemindahan data.</li> <li>5. Operator di Kelurahan mencetak Kutipan SKKB dan memberikan ke Petugas Loker;</li> <li>6. Petugas Loker menyerahkan Kutipan SKBB ke pemohon setelah pemohon menandatangani bukti penerimaan</li> </ol>
3	Jangka waktu	:	1 ( satu ) hari kerja
4	Biaya/tarif	:	Gratis
5	Produk layanan	:	SKBB dan OT
6	Penanganan pengaduan	:	<p>Telp. 082140942045 ; Kantor Lurah Kepuharjo          Jl. Langsep No. 18          Website : <a href="http://www.kepuharjo.lumajangkab.go.id">www.kepuharjo.lumajangkab.go.id</a>  <a href="http://WebsitePembkabImj:Laporlumajang.lumajangkab.go.id">Website Pembkab Imj : Laporlumajang.lumajangkab.go.id</a>          Gmail : <a href="mailto:kelurahankepuharjo@gmail.com">kelurahankepuharjo@gmail.com</a>          FB Kelurahan Kepuharjo          Instagram : <a href="https://www.instagram.com/KelurahanKepuharjo">@KelurahanKepuharjo</a></p>
7	Dasar hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil ;</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer, Printer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Toilet</li> <li>e. Buku register</li> <li>f. Ruang tunggu</li> </ol>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>g. Tempat parkir</li> <li>h. Ruang Laktasi</li> <li>i. Kotak pengaduan dan koin kepuasan</li> <li>j. Brosur/leaflet</li> <li>k. HP Pelayanan</li> <li>l. Nomor antrian</li> <li>m. Televisi</li> </ul>
9	Kompetensi pelaksana	:	Dilaksanakan oleh Petugas
10	Pengawasan internal	:	Kasi Pelayanan Umum
11	Jumlah pelaksana	:	1 ( satu ) orang
12	Jaminan pelayanan	:	Apabila penyelesaian permohonan lebih dari waktu yang ditentukan sejak berkas diterima dengan lengkap dan benar, maka petugas akan menghubungi pemohon via WhatsApp jika berkas sudah selesai
13	Jaminan keamanan	:	Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap pemohon yang mengajukan permohonan penerbitan Akta Kelahiran, dipilih secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>c. Analisa data dan evaluasi.</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi.</li> </ul> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan hasil kritik/saran SKM dan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>

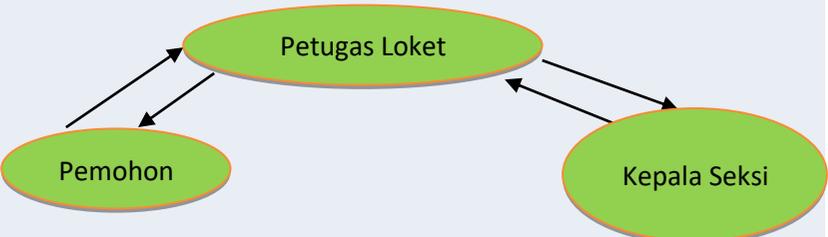
#### f. Pelayanan Surat Jalan

1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT/RW</li> <li>2. Fotocopy KTP &amp; KK</li> <li>3. Fotocopy Pajak tahun terakhir</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<p><b>Dapat dijelaskan melalui alur</b></p> <pre> graph TD     Pemohon --&gt; PetugasLoker     KepalaSeksi --&gt; PetugasLoker   </pre> <p><b>Mekanisme dan prosedur:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap;</li> <li>2. Petugas loket menerima, dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</li> <li>3. Kepala Seksi menerima berkas, melakukan validasi dan</li> </ol>

			<p>meneruskan ke petugas operator di Kelurahan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Operator di Kelurahan memasukkan data ke dalam database dan melakukan pemindahan data.</li> <li>5. Operator di Kelurahan mencetak Surat Jalan dan memberikan ke Petugas Loker;</li> <li>6. Petugas Loker menyerahkan Kutipan Surat Jalan ke pemohon setelah pemohon menandatangani bukti penerimaan</li> </ol>
3	Jangka waktu	:	1 ( satu ) hari kerja
4	Biaya/tarif	:	Gratis
5	Produk layanan	:	Surat Jalan
6	Penanganan pengaduan	:	<p>Telp. 082140942045 ; Kantor Lurah Kepuharjo          Jl. Langsep No. 18          Website : <a href="http://www.kepuharjo.lumajangkab.go.id">www.kepuharjo.lumajangkab.go.id</a>  <a href="http://WebsitePembkabImj.Laporlumajang.lumajangkab.go.id">Website Pembkab Imj : Laporlumajang.lumajangkab.go.id</a>  <a href="mailto:kelurahankepuharjo@gmail.com">Gmail : kelurahankepuharjo@gmail.com</a>  <a href="#">FB Kelurahan Kepuharjo</a>  <a href="#">Instagram : @KelurahanKepuharjo</a></p>
7	Dasar hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil ;</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer, Printer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Toilet</li> <li>e. Buku register</li> <li>f. Ruang tunggu</li> <li>g. Tempat parkir</li> <li>h. Ruang Laktasi</li> <li>i. Kotak pengaduan dan koin kepuasan</li> <li>j. Brosur/leaflet</li> <li>k. HP Pelayanan</li> <li>l. Nomor antrian</li> <li>m. Televisi</li> </ol>
9	Kompetensi pelaksana	:	Dilaksanakan oleh Petugas
10	Pengawasan internal	:	Kasi Pelayanan Umum
11	Jumlah pelaksana	:	1 ( satu ) orang

12	Jaminan pelayanan	:	Apabila penyelesaian permohonan lebih dari waktu yang ditentukan sejak berkas diterima dengan lengkap dan benar, maka petugas akan menghubungi pemohon via WhatsApp jika berkas sudah selesai
13	Jaminan keamanan	:	Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap pemohon yang mengajukan permohonan penerbitan Akta Kelahiran, dipilih secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>c. Analisa data dan evaluasi.</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi.</li> </ol> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan hasil kritik/saran SKM dan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>

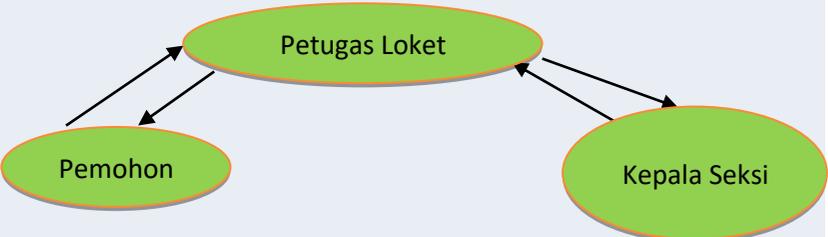
**g. Pelayanan Perizinan (IMB,HO)**

1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT/RW</li> <li>2. Fotocopy KTP &amp; KK</li> <li>3. Fotocopy Pajak tahun terakhir</li> <li>4. Fotocopy Kepemilikan tanah</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<p><b>Dapat dijelaskan melalui alur</b></p>  <pre> graph TD     A([Pemohon]) --&gt; B([Petugas Loker])     B --&gt; C([Kepala Seksi])     C --&gt; B     B --&gt; A   </pre> <p><b>Mekanisme dan prosedur:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap;</li> <li>2. Petugas loket menerima, dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</li> <li>3. Kepala Seksi menerima berkas, melakukan validasi dan meneruskan ke petugas operator di Kelurahan;</li> <li>4. Operator di Kelurahan memasukkan data ke dalam database dan melakukan pemindahan data.</li> <li>5. Operator di Kelurahan mencetak Kutipan IMB,HO dan memberikan ke Petugas Loker;</li> <li>6. Petugas Loker menyerahkan Kutipan IMB,HO ke pemohon setelah pemohon menandatangani bukti penerimaan</li> </ol>
3	Jangka waktu	:	1 ( satu ) hari kerja
4	Biaya/tarif	:	Gratis

5	Produk layanan	:	IMB,HO
6	Penanganan pengaduan	:	Telp. 082140942045 ; Kantor Lurah Kepuharjo Jl. Langsep No. 18 Website : <a href="http://www.kepuharjo.lumajangkab.go.id">www.kepuharjo.lumajangkab.go.id</a> <a href="http://WebsitePembkabImj:Laporlumajang.lumajangkab.go.id">Website Pembkab Imj : Laporlumajang.lumajangkab.go.id</a> <a href="mailto:kelurahankepuharjo@gmail.com">Gmail : kelurahankepuharjo@gmail.com</a> <a href="https://www.facebook.com/KelurahanKepuharjo">FB Kelurahan Kepuharjo</a> <a href="https://www.instagram.com/KelurahanKepuharjo">Instagram : @Kelurahan Kepuharjo</a>
7	Dasar hukum	:	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil ; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 3. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.
8	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	:	a. Komputer, Printer b. Meja c. Kursi d. Toilet e. Buku register f. Ruang tunggu g. Tempat parkir h. Ruang Laktasi i. Kotak pengaduan dan koin kepuasan j. Brosur/leaflet k. HP Pelayanan l. Nomor antrian m. Televisi
9	Kompetensi pelaksana	:	Dilaksanakan oleh Petugas
10	Pengawasan internal	:	Kasi Pelayanan Umum
11	Jumlah pelaksana	:	1 ( satu ) orang
12	Jaminan pelayanan	:	Apabila penyelesaian permohonan lebih dari waktu yang ditentukan sejak berkas diterima dengan lengkap dan benar, maka petugas akan menghubungi pemohon via WhatsApp jika berkas sudah selesai
13	Jaminan keamanan	:	Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	:	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: a. Setiap pemohon yang mengajukan permohonan penerbitan Akta Kelahiran, dipilih secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data.

- c. Analisa data dan evaluasi.
  - d. Tindak lanjut hasil evaluasi.
2. Evaluasi berdasarkan hasil kritik/saran SKM dan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

#### h. Pelayanan Surat Keterangan Usaha

1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT/RW</li> <li>2. Fotocopy KTP &amp; KK</li> <li>3. Fotocopy Pajak tahun terakhir</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<p><b>Dapat dijelaskan melalui alur</b></p>  <pre> graph LR     A([Pemohon]) --&gt; B([Petugas Loker])     B --&gt; C([Kepala Seksi])   </pre> <p><b>Mekanisme dan prosedur:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap;</li> <li>2. Petugas loket menerima, dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</li> <li>3. Kepala Seksi menerima berkas, melakukan validasi dan meneruskan ke petugas operator di Kelurahan;</li> <li>4. Operator di Kelurahan memasukkan data ke dalam database dan melakukan pemindahan data.</li> <li>5. Operator di Kelurahan mencetak Kutipan Surat Keterangan Usaha dan memberikan ke Petugas Loker;</li> <li>6. Petugas Loker menyerahkan Kutipan Surat Keterangan Usaha ke pemohon setelah pemohon menandatangani bukti penerimaan</li> </ol>
3	Jangka waktu	:	1 ( satu ) hari kerja
4	Biaya/tarif	:	Gratis
5	Produk layanan	:	Surat Keterangan Usaha
6	Penanganan pengaduan	:	<p>Telp. 082140942045 ; Kantor Lurah Kepuharjo          Jl. Langsep No. 18          Website : <a href="http://www.kepuharjo.lumajangkab.go.id">www.kepuharjo.lumajangkab.go.id</a>          Website Pemkab Imj : <a href="http://Laporlumajang.lumajangkab.go.id">Laporlumajang.lumajangkab.go.id</a>          Gmail : <a href="mailto:kelurahankepuharjo@gmail.com">kelurahankepuharjo@gmail.com</a>          FB Kelurahan Kepuharjo          Instagram : <a href="https://www.instagram.com/KelurahanKepuharjo">@Kelurahan Kepuharjo</a></p>
7	Dasar hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil ;</li> </ol>

			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer, Printer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Toilet</li> <li>e. Buku register</li> <li>f. Ruang tunggu</li> <li>g. Tempat parkir</li> <li>h. Ruang Laktasi</li> <li>i. Kotak pengaduan dan koin kepuasan</li> <li>j. Brosur/leaflet</li> <li>k. HP Pelayanan</li> <li>l. Nomor antrian</li> <li>m. Televisi</li> </ol>
9	Kompetensi pelaksana	:	Dilaksanakan oleh Petugas
10	Pengawasan internal	:	Kasi Pelayanan Umum
11	Jumlah pelaksana	:	1 ( satu ) orang
12	Jaminan pelayanan	:	Apabila penyelesaian permohonan lebih dari waktu yang ditentukan sejak berkas diterima dengan lengkap dan benar, maka petugas akan menghubungi pemohon via WhatsApp jika berkas sudah selesai
13	Jaminan keamanan	:	Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap pemohon yang mengajukan permohonan penerbitan Akta Kelahiran, dipilih secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>c. Analisa data dan evaluasi.</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi.</li> </ol> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan hasil kritik/saran SKM dan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>

#### **i. Pelayanan Pertanahan**

1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT/RW</li> <li>2. Fotocopy KTP &amp; KK</li> <li>3. Fotocopy Pajak tahun terakhir</li> </ol>
---	-------------	---	--

2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<p><b>Dapat dijelaskan melalui alur</b></p> <pre> graph LR     A([Pemohon]) --&gt; B([Petugas Loker])     B --&gt; C([Kepala Seksi]) </pre> <p><b>Mekanisme dan prosedur:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap;</li> <li>2. Petugas loket menerima, dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</li> <li>3. Kepala Seksi menerima berkas, melakukan validasi dan meneruskan ke petugas operator di Kelurahan;</li> <li>4. Operator di Kelurahan memasukkan data ke dalam database dan melakukan pemindahan data.</li> <li>5. Operator di Kelurahan mencetak Kutipan Pertanahan dan memberikan ke Petugas Loker;</li> <li>6. Petugas Loker menyerahkan Kutipan Pertanahan ke pemohon setelah pemohon menandatangani bukti penerimaan</li> </ol>
3	Jangka waktu	:	1 ( satu ) hari kerja
4	Biaya/tarif	:	Gratis
5	Produk layanan	:	Pelayanan Pertanahan
6	Penanganan pengaduan	:	<p>Telp. 082140942045 ; Kantor Lurah Kepuharjo          Jl. Langsep No. 18          Website : <a href="http://www.kepuharjo.lumajangkab.go.id">www.kepuharjo.lumajangkab.go.id</a>  <a href="http://WebsitePembkabImj.Laporlumajang.lumajangkab.go.id">Website Pembkab Imj : Laporlumajang.lumajangkab.go.id</a>  <a href="mailto:kelurahankepuharjo@gmail.com">Gmail : kelurahankepuharjo@gmail.com</a>  <a href="https://www.facebook.com/KelurahanKepuharjo">FB Kelurahan Kepuharjo</a>  <a href="https://www.instagram.com/KelurahanKepuharjo">Instagram : @Kelurahan Kepuharjo</a></p>
7	Dasar hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil ;</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer, Printer</li> <li>b. Meja</li> <li>c. Kursi</li> <li>d. Toilet</li> <li>e. Buku register</li> <li>f. Ruang tunggu</li> </ol>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>g. Tempat parkir</li> <li>h. Ruang Laktasi</li> <li>i. Kotak pengaduan dan koin kepuasan</li> <li>j. Brosur/leaflet</li> <li>k. HP Pelayanan</li> <li>l. Nomor antrian</li> <li>m. Televisi</li> </ul>
9	Kompetensi pelaksana	:	Dilaksanakan oleh Petugas
10	Pengawasan internal	:	Kasi Pelayanan Umum
11	Jumlah pelaksana	:	1 ( satu ) orang
12	Jaminan pelayanan	:	Apabila penyelesaian permohonan lebih dari waktu yang ditentukan sejak berkas diterima dengan lengkap dan benar, maka petugas akan menghubungi pemohon via WhatsApp jika berkas sudah selesai
13	Jaminan keamanan	:	Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap pemohon yang mengajukan permohonan penerbitan Akta Kelahiran, dipilih secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>c. Analisa data dan evaluasi.</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi.</li> </ul> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan hasil kritik/saran SKM dan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>

## VI. PROSEDUR PELAYANAN

1. Tata cara pengajuan permohonan, sebagai berikut :
  - 1.1. Pemohon datang sendiri ke Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang, Jl. Langsep nomor 18 Lumajang dan mengambil atau meyerahkan formulir permohonan yang telah disediakan oleh Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang.
  - 1.2. Pemohon yang memerlukan penjelasan lebih lanjut terkait dengan tata cara pengajuan permohonan dapat meminta informasi dari Petugas Pelayanan.
  - 1.3. Pemohon mengisi formulir pengajuan permohonan sesuai dengan kebutuhan dan melengkapi persyaratan yang ditetapkan, bila diperlukan dapat meminta bantuan Petugas Pelayanan.
  - 1.4. Pemohon menyerahkan formulir permohonan yang telah diisi dan kelengkapan berkas administrasi kepada Petugas Loker Pelayanan.
2. Tata cara penerimaan berkas, sebagai berikut :

Petugas Pelayanan

  - 2.1 Petugas menerima pemohon dengan sopan santun dan memberikan informasi yang cukup tentang persyaratan dan tata cara pengisian formulir perizinan dan

kemungkinan apakah perizinan yang dimohonkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

- 2.2 Petugas menerima berkas permohonan dan melakukan seleksi berkas izin sesuai spesifikasinya;
- 2.3 Petugas melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan;
- 2.4 Petugas mengembalikan berkas tidak lengkap kepada pemohon untuk dilengkapi;
- 2.5 Jika berkas lengkap, berkas dicatat dalam Buku Agenda dan memberikan TTB (Tanda Terima Berkas) ke pemohon dan berkas diteruskan ke Kasi Pelayanan untuk verifikasi.
- 2.6 Berdasar Hasil verifikasi Kasi Pelayanan, petugas melakukan Input Data ke Sistem Aplikasi.

Kasi Pelayanan

- 2.7 Melakukan verifikasi dan identifikasi berkas permohonan untuk memastikan berkas permohonan yang diajukan oleh pemohon dapat diproses.
- 2.8 Meneruskan berkas permohonan kepada petugas pelayanan untuk proses.

Lurah

- 2.9 Menandatangani hasil produk pelayanan

3. Tata Cara Penyerahan Hasil

- 3.1 Petugas pelayanan memberikan Produk Kelurahan yang berupa Surat Pengantar langsung ke pemohon.

4. Tata cara Pengarsipan

- 4.1 Petugas Pelayanan mengambil Surat Pengantar yang sudah ditandatangani oleh Lurah untuk dilakukan pengadministrasian dan pengarsipan.

## VII. PENANGANAN PENGADUAN

1. Pengaduan dari masyarakat tentang permasalahan yang timbul di masyarakat dapat disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Lurah Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang melalui :

1.1. Pengaduan secara lisan:

- Pengadu dapat menyampaikan permasalahannya dengan datang langsung ke : Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang, Jl. Langsep nomor 18 Lumajang atau ;
- Pengadu dapat menyampaikan permasalahan melalui telepon ke Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang nomor : (0334)888243

1.2. Pengaduan secara tertulis, dapat dilakukan melalui :

- a. Surat yang ditujukan kepada Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang Jl. Langsep nomor 18 Lumajang
- b. E-mail : kelurahankepuharjo@gmail.com
- c. Website : -
- d. Faksimili : -

2. Petugas Pelayanan Pengaduan, menerima pengaduan dan melakukan proses pencatatan pengaduan antara lain :

2.1. Pengaduan secara lisan :

- a. Identitas pelapor; meliputi nama, alamat, pekerjaan.
- b. Permasalahan.

2.2. Pengaduan secara tertulis.

- a. Nomor agenda
- b. Tanggal agenda
- c. Identitas pelapor

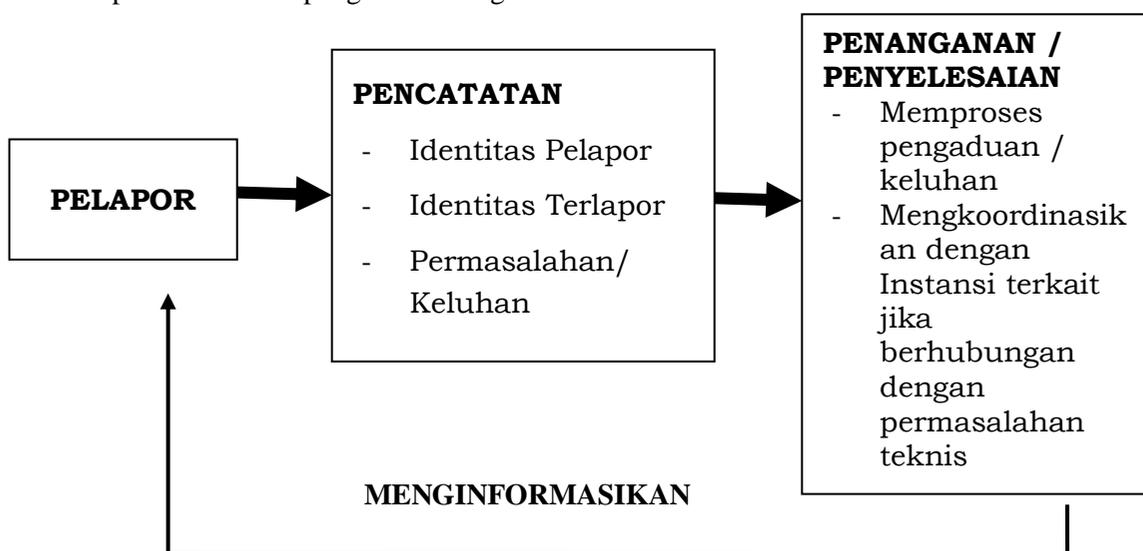
- d. Tanggal surat pengaduan
  - e. Permasalahan
3. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kode jenis masalah, sebagai berikut :
    - 3.1. Penyalahgunaan wewenang
    - 3.2. Pelayanan Masyarakat
    - 3.3. Pungutan liar
    - 3.4. Ketenagakerjaan/ SDM
    - 3.5. Hukum/peradilan dan HAM
    - 3.6. Lingkungan hidup
    - 3.7. Tatalaksana pemerintahan
    - 3.8. Kemasyarakatan
    - 3.9. Lain-lain.
  4. Petugas Pelayanan Pengaduan kemudian melakukan penelaahan terhadap materi pengaduan masyarakat yang masuk, dengan kegiatan sebagai berikut :
    - 4.1. Merumuskan inti masalah yang diadukan,
    - 4.2. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan,
    - 4.3. Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang diterima,
    - 4.4. Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.
  5. Petugas Pengaduan kemudian melakukan Pengelompokan terhadap Materi Pengaduan dalam 2 (dua) kategori sebagai berikut:
    - 5.1 Berkadar Pengawasan
      - a) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor yang jelas, segera dilakukan penelitian/pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasi pengaduan.
      - b) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan tetapi tidak jelas identitas pelapornya, tidak harus segera dilakukan pembuktian kebenarannya tetapi dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi bahan masukan oleh instansi yang berwenang.
      - c) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan permasalahan yang sama, sedang dan/atau telah dilakukan penelitian/pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian
    - 5.2 Tidak berkadar Pengawasan.  
 Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan, dapat dijadikan bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan.
  6. Penyelesaian.
    - 6.1. Pengaduan Secara Lisan.  
 Pengaduan lisan baik dilakukan melalui telepon maupun pengadu datang langsung ke Kelurahan Kepuharjo Jl. Langsep nomor 18 Lumajang, dapat diselesaikan langsung pada saat atau waktu tersebut.
    - 6.2. Pengaduan secara Tertulis.  
 Pengaduan tertulis dapat diselesaikan dengan mengadakan rapat koordinasi Internal (Sekkel, Seksi yang ada di Kelurahan Kepuharjo, serta dapat diselesaikan dengan mengadakan rapat koordinasi dengan Instansi, Kantor/Dinas terkait.
    - 6.3. Apabila dipandang perlu, pengaduan tersebut, dapat dilakukan dengan peninjauan/survey lapangan.

- 6.4. Waktu penyelesaian pengaduan tersebut dapat diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya selama 2 (dua) hari kerja.
7. Petugas Pelayanan Pengaduan, langsung memberikan jawaban untuk pengaduan yang bisa diselesaikan, sedangkan pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut diadakan rapat koordinasi dengan tim pengaduan dan peninjauan lapangan (apabila memerlukan penelitian lapangan).
8. Tim Pengaduan menindaklanjuti Hasil pemeriksaan lapangan dengan membuat draft surat jawaban kemudian disampaikan kepada Lurah untuk ditandatangani.
9. Bagian Sekretariat memberi nomor dan cap serta menggandakan Surat jawaban, kemudian mengirimkan kepada pemohon dan instansi terkait.

Untuk menangani pengaduan masyarakat Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang memiliki beberapa sarana kompetensi sebagai berikut :

1. Penanganan Pengaduan dilayani oleh satu orang petugas
2. Terdapat Tim Penanganan Pengaduan
3. Dilengkapi sarana dan prasarana informasi penerimaan pengaduan meliputi telepon, formulir pengaduan/buku penanganan pengaduan.

Adapun mekanisme pengaduan sebagai berikut :



## VIII. STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL KELURAHAN KEPUHARJO KECAMATAN LUMAJANG KABUPATEN LUMAJANG (MANUFACTURING)

### 1. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang mempunyai tempat pelayanan dengan ketersediaan fungsi ruang yang dibutuhkan, yang meliputi :

- a. Ruang Informasi, Pendaftaran, Pengambilan SK, Pengaduan
- b. Ruang Tunggu
- c. Ruang Lurah
- d. Ruang Sekkel, Kasi dan staf
- e. Ruang Arsip
- f. Ruang Rapat
- g. Ruang Pantry
- h. Tempat Parkir
- i. Tempat Ibadah
- j. Toilet/Kamar Mandi

Sarana yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan, yang meliputi :

- a. Komputer
- b. Printer
- c. Scanner

- d. Mebeuler
- e. Telepon
- f. Faksimili
- g. Kendaraan Operasional
- h. Papan Informasi
- i. Televisi
- j. Kamera
- k. Proyektor
- l. Lemari Arsip
- m. WIFI
- n. Alat Tulis Kantor
- o. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor

**2. Kompetensi Petugas**

Kompetensi petugas yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :

- a. Petugas pendaftaran dan informasi :
  - 1. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah
  - 2. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik
  - 3. Menguasai pengetahuan umum tentang jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan
  - 4. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan, biaya, waktu penyelesaian pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan
  - 5. Memiliki kecermatan dan meneliti persyaratan-persyaratan yang diajukan
  - 6. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
- b. Kepala Seksi
  - 1. Memiliki kemampuan manajerial
  - 2. Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen
  - 3. Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi
  - 4. Menguasai pengetahuan teknologi informasi
- c. Lurah
  - 1. Memiliki kewenangan penandatanganan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Bupati
  - 2. Memiliki kemampuan manajerial
  - 3. Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen
  - 4. Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi
  - 5. Menguasai pengetahuan teknologi informasi.

**3. Pengawasan Internal**

Pengawasan Internal yang diberlakukan di Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang yaitu :

Pengawasan melekat yang dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakan setiap hari

**4. Jumlah Pelaksana**

Jumlah pelaksana yang ada di Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang yaitu :

- a. Menurut Jenis Kelamin

	Laki-laki	Perempuan
--	-----------	-----------

PNS	6	2
Tenaga Kontrak	6	2
Jumlah	12	4

b. Menurut Tingkat Pendidikan

	S2	S1	D3	D1	SLTA	SMP
PNS	1	4	-	-	3	-
Tenaga Kontrak	-	2	1	-	3	2
Jumlah	1	6	1	-	6	2

**5. Jaminan Pelayanan**

Jaminan Pelayanan yang dilaksanakan di Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang adalah apabila dalam pemrosesan permohonan ada kesalahan atau keterlambatan penyelesaian karena faktor internal dari Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang maka kompensasinya adalah :

- a. Pemberitahuan Langsung melalui telepon sebagai awal informasi
- b. Mengantar Produk Kelurahan sampai ke pemohon sesuai alamat yang tertera di permohonan

**6. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

Jaminan yang diberikan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk tempat parkir yang luas.

**7. Evaluasi Kinerja**

Pelaksanaan evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan dilakukan melalui :

- a. Pelaksanaan Rapat Staf yang dilakukan minimal 1 kali setiap bulan, dimaksudkan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan selama sebulan terakhir.
- b. Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap empat bulan sekali. IKM dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan di Kelurahan Kepuharjo Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang
- c. Pembuatan laporan setiap bulan terhadap jumlah permohonan yang telah terselesaikan dengan tepat waktu ataupun terlambat penyelesaiannya.
- d. Pembuatan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kelurahan Kepuharjo yang dilaksanakan setiap tahun.

## IX. PENUTUP

Dengan disusunnya Standar Pelayanan ini merupakan upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, efektif, cepat dan aman.

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima di Kabupaten Lumajang serta mewujudkan pemerintahan yang bermanfaat diharapkan dapat dilalui melalui konsistensi pelaksanaan Standar Pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Ditetapkan di : Lumajang  
Tanggal : 02 Januari 2024

Lurah Kepuharjo

**MUHAMAD IRWIN ABDUL GHOFUR, S.STP**  
NIP. 19911012 201507 1 001

