



PEMERINTAH KABUPATEN PANGANDARAN

KECAMATAN CIJULANG

JL. RAYA CIJULANG NO. 248 FAX / TELP (0265) 2640296 CIJULANG 46394

KEPUTUSAN CAMAT CIJULANG NOMOR : 061/ 13.2 /Kec/2022 LAMPIRAN : 1 (satu)

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KECAMATAN CIJULANG KABUPATEN PANGANDARAN TAHUN 2022

CAMAT CIJULANG

- Menimbang : a. Bahwasetiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun menetapkan, dan menerapkan Standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan;
b. Bahwa Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
c. Bahwa untuk kepentingan sebagaimana dimaksud pada hurup a dan huruf b tersebut, maka perlu disusun Standar Pelayanan di lingkungan Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran yang ditetapkan dengan Keputusan Camat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
4. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Kabupaten Pangandaran di Provinsi Jawa Barat;
5. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa;
6. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, sebagaimana telah diubah, terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 ;
7. Peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional dan Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
10. Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 31 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
13. Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemerintahan dari Bupati kepada Camat Lingkup Kabupaten Pangandaran;

14. Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Pangandaran;
15. Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas dan Tata Kerja Kecamatan.

Memperhatikan : Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisah dari keputusan ini.
KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud DIKTUM KESATU merupakan implementasi dari tugas pelayanan langsung yang diselenggarakan oleh Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran.
KETIGA : Standar Pelayanan untuk setiap jenis layanan sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini, merupakan alat digunakan menilai kualitas dan kinerja pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan masyarakat dan kemampuan Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran.
KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diadakan perubahan/penyempurnaan sebagaimana mestinya apabila dipandang perlu dengan Keputusan Camat.

Ditetapkan di : Cijulang
Pada Tanggal : 02 Juni 2022

CAMAT CIJULANG
KABUPATEN PANGANDARAN,

Dra. Hj. AYI ROHANA, M.Pd
NIP. 19671014 199512 2 002

Tembusan :

1. Yth. Bapak Bupati Pangandaran sebagai laporan
2. Yth. Sekretaris Daerah Kabupaten Pangandaran

Nomor : 061/Kpts. 13.2 -Kec/2022
Tanggal : 02 Juni 2022
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kecamatan Cijulang
Kabupaten Pangandaran Tahun 2022

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN KECAMATAN CIJULANG TAHUN 2022

1. STANDAR PELAYANAN FASILITASI PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. KK Baru a. Membawa Surat Pengantar dari Rt/Rw dan Desa Setempat b. Surat Izin Tinggal Tetap bagi WNA c. Foto Copy Kutipan Akta Nikah/Perkawinan d. Surat Keterangan Pindah/Pindah Datang bila mutasi Pindah/Datang e. Foto Copy Kutipan Akta Kelahiran 2. KK Perubahan a. Membawa Surat Pengantar dari Rt/Rw dan Desa Setempat b. Membawa KK Asli c. Foto Copy data identitas diri yang mengalami perubahan d. Surat Keterangan Pindah/Pindah Datang bila mutasi Pindah/Datang e. Foto Copy Kutipan Akta Kelahiran Bila ada penambahan anggota
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon/pelanggan mengutarakan maksud dan tujuan jenis pelayanan yang dibutuhkan kepada petugas informasi b. Petugas informasi memberikan Blanko Surat Pengantar untuk diisi oleh pemohon c. Pemohon menyampaikan Surat Pengantar Kepada Petugas Pendaftaran Loker I, disertai dengan penyerahan berkas persyaratan jenis surat yang dimohon d. Petugas pendaftaran Loker I memeriksa kelengkapan dan keabsahan setiap persyaratan yang dibutuhkan e. Berkas persyaratan baru dapat diterima apabila sudah lengkap dan memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan f. Berkas persyaratan yang belum lengkap, oleh petugas dikembalikan kepada pemohon sambil menjelaskan kekurangannya g. Berkas persyaratan yang sudah lengkap oleh petugas pelayanan Loker I dinaikkan ke dalam database h. Pemohon yang telah melengkapi persyaratan akan menerima bukti tanda terima berkas dari petugas pendaftaran i. Petugas pendaftaran loket I menyerahkan berkas persyaratan kepada operator KK/KTP j. Blanko Kartu Keluarga yang sudah dicetak, disampaikan ke Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran untuk ditandatangani

		k. Penyampaian hasil cetakan KK ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran bisa dilakukan oleh penduduk/pemohon yang bersangkutan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lama Proses pencetakan Kartu Keluarga rata-rata 15 menit dan paling lama 14 hari kerja terhitung sejak penyerahan berkas persyaratan secara lengkap
4.	Biaya/tarif	a. Pembuatan Kartu Keluarga tidak dikenakan biaya retribusi b. Biaya penyampaian KK hasil pendataan disampaikan oleh Kecamatan secara kolektif c. Bila masyarakat menghendaki pelayanan segera di luar ketentuan yang berlaku, maka biaya penyampaian KK hasil pendataan ke Tingkat Kabupaten menjadi tanggungan pihak pemohon
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga yang sudah diisi, naun belum ditandatangani oleh pejabat instansi pelaksana
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pemohon/masyarakat yang merasa tidak puas dan dirugikan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan, memiliki hak melakukan pengaduan dengan cara : a. Melalui SMS yang telah disediakan khusus dalam program pelayanan b. Melakukan konfirmasi kepada petugas pelayanan c. Melaporkan langsung kepada pimpinan/atasan petugas pelayanan d. Memasukan saran pendapat ke kotak saran yang telah disediakan

2. STANDAR PELAYANAN e-KTP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Formulir (F-1) yang telah diisi dan ditandatangani Kepala Desa/lurah, sebelum diserahkan kembali ke oket I pelayanan Kecamatan; b. Memiliki Kartu Keluarga (terdaftar dalam KK) c. Telah berusia 17 (tujuh Belas) tahun/sudah kawin/pernah kawin d. Photo copy Kutipan Akta Kelahiran e. Surat Keterangan Pindah yang diterbitkan oleh pemerintah Kabupaten /kota dari daerah asal, bagi penduduk pendatang dari luar Kabupaten Pangandaran f. Surat KeteranganDatang dari luar Negeri yang diterbitkan olen instansi pelaksana bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur dan Tata cara penertiban e-KTP adalah sebagai berikut : a. Pemohon/pelanggan mengutarakan maksud dan tujuan jenis pelayanan yang dibutuhkan kepada petugas informasi; b. Petugas informasi memberikan Formulir (F-1) untuk diisi oleh pemohon; c. Pemohon membawa Formulir (F-1) yang telah diisi untuk ditandatangani Kepala Desa/lurah, sebelum diserahkan kembali ke Loker 1 Pelayanan Kecamatan; d. Petugas pelayanan di Kecamatan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan e. Petugas operator KTP melakukan pengambilan dan perekaman pas poto, tanda tangan, dan sidik jari penduduk f. Petugas operator membutuhkan tandatangan dan stempel pada saat pedataan g. Petugas operator melakukan penyimpanan biodata penduduk ke dalam database KTP Kecamatan.

		h. Database dikirim melalui jaringan komunikasi data server Automated Fingerprint Identification System di data center Kementerian Dalam Negeri
		i. Pencetakan KTP Elektronik.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lamanya proses pendataan dan perekaman biodata e-KTP tiap orang rata-rata 15 menit bila persyaratan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Pendataan dan perekaman e-KTP tidak dikenakan biaya retribusi
5.	Produk Pelayanan	e-KTP
6.	Penanganan Pengaduan , Saran dan masukan	Pemohon/masyarakat yang merasa tidak puas dan dirugikan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan , memiliki hak melakukan pengaduan dengan cara : - Melalui SMS yang telah disediakan khusus dalam program pelayanan - Melakukan konfirmasi kepada petugas pelayanan - Melaporkan langsung kepada pimpinan /atasan petugas pelayanan - Memasukan saran pendapat ke kotak saran yang telah disediakan

3. STANDAR PELAYANAN KETERANGAN PINDAH DAN DATANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	- PINDAH DAN DATANG ANTAR KECAMATAN DALAM KABUPATEN - Surat Keterangan Pindah Datang yang diterbitkan oleh kepala Desa/Lurah - Membawa KTP Asli untuk diserahkan ke petugas Kecamatan bagi yang pindah keluar - Membawa Kartu Keluarga Bagi yang pindah keluar - PINDAH DAN DATANG ANTAR KABUPATEN KOTA - Surat keterangan Pindah Datang yang diterbitkan oleh Kepala Desa/Lurah - Membawa KTP Asli untuk diserahkan ke petugas kecamatan bagi yang pindah keluar - Membawa Kartu Keluarga bagi yang pindah keluar
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon menyampaikan Surat Pengantar Pindah mekanisme dan Prosedur Datang yang diterbitkan oleh Kepala Desa/lurah kepala petugas pendaftaran Loker I, disertai dengan penyerahan berkas persyaratan jenis surat yang dimohon - Petugas pendaftaran Loker I memeriksa kelengkapan dan keabsahan setiap persyaratan yang dibutuhkan - Berkas persyaratan baru dapat diterima apabila sudah lengkap dan memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan - Berkas persyaratan yang belum lengkap, oleh petugas dikembalikan kepada pemohon sambil menjelaskan kekurangannya - Berkas persyaratan yang sudah lengkap pleh petugas pelayanan Loker I dinaikkan ke dalam database untuk di proses oleh petugas operator - Pemohon yang telah melengkapi persyaratan akan menerima bukti tanda terima berkas dari petugas pendaftaran - Petugas pendaftaran Loker I menyerahkan berkas persyaratan kepada operator KK/KTP untuk diproses lebih lanjut - Setelah produk selesai, petugas loket menyerahkan Surat Keterangan Pindah Datang Kepada Pemohon - Untuk Surat Keterangan Pindah Datang antar Kabupaten Kota, pemohon membawa berkas surat untuk ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan

3.	Jangka waktu Penyelesaian	Lamanya Proses pembuatan Surat Pindah dan Datang antar Kecamatan dan Pengantar Pindah antar Kabupaten/kota rata-rata 15 menit tiap pemohon persyaratan secara lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya retribusi
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah dan Datang antar Kecamatan dan Surat Keterangan Pindah dan Datang antar Kabupaten/Kota (untuk Surat Keterangan Pindah dan Datang antar Kabupaten/Kota ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan)
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pemohon/masyarakat yang merasa tidak puas dan dirugikan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan, memiliki hak melakukan pengaduan dengan cara : a. Melalui SMS yang telah disediakan Khusus dalam program pelayanan b. Melakukan konfirmasi kepada petugas pelayanan c. Melaporkan langsung kepada pimpinan/atas petugas pelayanan d. Memasukan saran pendapat ke kotak saran yang telah disediakan

4. STANDAR PELAYANAN KETERANGAN AHLI WARIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Foto copy KTP Para Ahli Waris dan 2 (dua) orang saksi; b. Foto copy KK Para Ahli Waris; c. Surat Keterangan Kematian dari Desa/Kelurahan d. Foto copy Surat Nikah; e. Formulir isian pembuatan surat keterangan ahli waris.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Pemohon/pelanggan mengutarakan maksud dan tujuan jenis pelayanan yang dibutuhkan kepada petugas informasi; b. Petugas informasi memberikan formulir isian surat keterangan ahli waris kepada pemohon untuk diisi dan ditandatangani para ahli waris, 2 (dua) orang saksi, Ketua Rt, Ketua Rw, dan Kepala Desa/Kelurahan; c. Pemohon mengembalikan formulir isian yang telah diisi dan ditandatangani; d. Petugas pendaftaran Loker I memeriksa kelengkapan dan keabsahan setiap persyaratan yang dibutuhkan; e. Berkas persyaratan baru dapat diterima apabila sudah lengkap dan memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan; f. Berkas persyaratan yang belum lengkap, oleh petugas dikembalikan kepada pemohon sambil menjelaskan kekurangannya; g. Berkas persyaratan yang sudah lengkap, oleh petugas langsung di proses untuk dibuatkan Surat Keterangan Ahli Waris; h. Setelah Produk selesai, petugas loket menyerahkan Keterangan Ahli Waris Kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lama Proses pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris rata-rata 15 menit tiap pemohon dan paling lama 1 hari terhitung sejak penyerahan berkas persyaratan secara lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya retribusi
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris

6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pemohon/masyarakat yang merasa tidak puas dan dirugikan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan, memiliki hak melakukan pengaduan dengan cara : a. Melalui SMS yang telah disediakan khusus dalam program Pelayanan b. Melakukan Konfirmasi Kepada petugas pelayanan c. Melaporkan langsung kepada pimpinan/atasan petugas pelayanan
		d. Memasukan Saran pendapat ke Kotak Saran yang telah disediakan

5. STANDAR PELAYANAN SURAT PENGANTAR/REKOMENDASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Foto Copy KTP dan KK Pemohon b. Berkas Surat atau Dokumen yang akan dibuatkan pengantar atau Rekomendasi Camat
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Permohonan/pelanggan mengutarakan maksud dan tujuan jenis pelayanan yang dibutuhkan kepada petugas informasi; b. Berkas persyaratan baru dapat diterima apabila sudah lengkap dan memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan; c. Berkas persyaratan yang belum lengkap, oleh petugas dikembalikan kepada pemohon sambil menjelaskan kekurangannya; d. Berkas persyaratan yang sudah lengkap oleh petugas langsung diproses pembuatan pengantar atau rekomendasi Camat; e. Setelah produk selesai dibuatkan pengantar atau rekomendasi Camat, petugas loket menyerahkan kembali kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lamanya proses pembuatan Surat Pengantar/rekomendasi rata-rata 15 menit tiap pemohon dan paling lama 1 hari terhitung sejak penyerahan berkas persyaratan secara lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya retribusi
5.	Produk layanan	Berkas surat atau dokumen yang telah sesuai dibuatkan pengantar/rekomendasi oleh camat
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pemohon/masyarakat yang merasa tidak puas dan dirugikan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan, memiliki hak melakukan pengaduan dengan cara : a. Melalui SMS yang telah disediakan khusus dalam program Pelayanan b. Melakukan Konfirmasi Kepada petugas pelayanan c. Melaporkan langsung kepada pimpinan/atasan petugas pelayanan d. Memasukan Saran pendapat ke Kotak Saran yang telah disediakan

6. STANDAR PELAYANAN LEGALISASI SURAT-SURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Foto Copy Surat yang akan dilegalisir dengan memperlihatkan aslinya

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Permohonan/pelanggan mengutarakan maksud dan tujuan jenis pelayanan yang dibutuhkan kepada petugas informasi; b. Berkas persyaratan baru dapat diterima apabila sudah lengkap dan memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan; c. Berkas persyaratan yang belum lengkap, oleh petugas dikembalikan kepada pemohon sambil menjelaskan Kekurangannya; d. Berkas persyaratan yang sudah lengkap oleh petugas langsung diproses legalisasi; e. Setelah produk selesai dilegalisasi, petugas loket menyerahkan kembali kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lamanya proses pembuatan Surat Pengantar/rekomendasi rata-rata 15 menit tiap pemohon dan paling lama 1 hari terhitung sejak penyerahan berkas persyaratan secara lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya retribusi
5.	Produk layanan	1. Legalisasi Izin Mendirikan Bangunan 2. Legalisas Surat Keterangan Ahli Waris 3. Legalisas Surat lainnya yang dikeluarkan oleh Kecamatan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pemohon/masyarakat yang merasa tidak puas dan dirugikan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan, memiliki hak melakukan pengaduan dengan cara : a. Melalui SMS yang telah disediakan khusus dalam program Pelayanan b. Melakukan Konfirmasi Kepada petugas pelayanan c. Melaporkan langsung kepada pimpinan/atasan petugas pelayanan d. Memasukan Saran pendapat ke Kotak Saran yang telah disediakan

Ditetapkan di : Cijulang
Pada Tanggal : 02 Juni 2022

CAMAT CIJULANG
KABUPATEN PANGANDARAN,



Dra. Hj. AYI ROHANAH, M.Pd
NIP. 19671014 199512 2 002



PEMERINTAH KABUPATEN PANGANDARAN
KECAMATAN CIJULANG

MAKLUMAT PELAYANAN

Nomor : 061/Kpts13.2-Kec/2022

**Dengan ini kami Penyelenggara Kecamatan Cijulang
Kabupaten Pangandaran**

Menyatakan :

**Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan
Standar Pelayanan yang Telah ditetapkan**

**Dan Apabila
Tidak menepati, Kami Siap Menerima Sanksi
Sesuai dengan Peraturan yang Berlaku**

Ditetapkan di : Cijulang
Pada Tanggal : 02 Juni 2022

CAMAT CIJULANG,

Dra. Hj. AYI ROHANAH, M.Pd
NIP. 19671014 199512 2 002