



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
KECAMATAN KERTANEGARA

KEPUTUSAN CAMAT KERTANEGARA KABUPATEN
PURBALINGGA
NOMOR 000.8.3.2 / 012.1
TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KECAMATAN KERTANEGARA

CAMAT KERTANEGARA

KABUPATEN PURBALINGGA,

Meningkatkan

a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Kertanegara Kabupaten Purbalingga diperlukan standar baku pelayanan sebagai pedoman bagi Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Camat Kertanegara Kabupaten Purbalingga tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kecamatan Kertanegara Kabupaten Purbalingga.

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950 Nomor 86-92);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

Nomor 5601);

5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan untuk semua jenis layanan di Lingkungan Kecamatan Kertanegara Kabupaten Purbalingga, meliputi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
- KEDUA** : Rincian Standar Pelayanan masing – masing jenis layanan pada diktum KESATU sebagaimana terlampir dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA** : Camat Kertanegara wajib menyusun, menetapkan Maklumat Pelayanan sebagai janji dan/atau komitmen pelaksanaan Standar Pelayanan.
- KEEMPAT** : Standar Pelayanan dalam Keputusan ini wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan.
- KELIMA** : Rincian Standar Pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan langsung sesuai kebutuhan informasi masyarakat serta Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan.
- KEENAM** : Camat Kertanegara menetapkan petugas khusus layanan dan petugas pengelola pengaduan
- KETUJUH** : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di Kertanegara

Pada Tanggal Februari 2025

CAMAT KERTANEGARA

JUNUS WAHIDDYANTORO, S.IP

Pembina

NIP. 19700822 198903 1 001

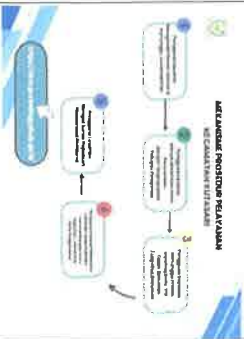


STANDAR PELAYANAN

A. JENIS PELAYANAN NON PERIZINAN

1. Perakaman KTP-EL / Pengajuan KTP-EL KIA POS atau Biodata WNI Pengganti KTP Sementara.

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Formulir Permohonan KTP-EL (F-1.21) dari Desa 2. Dokumen Persyaratan Pendukung Sesuai yang diminta Petugas Pelayanan sesuai dengan perubahan data kependudukan: a. KTP-EL Asli / Lama (Untuk Update data KTP-EL) b. Surat Keterangan Kehilangan KTP-EL dari POLSEK (Untuk dokumen kependudukan yang hilang)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengguna mengambil nomor antrian 2. Pengguna menunggu nomor antrian dipanggil Petugas Pelayanan 3. Pengguna Layanan menjelaskan tujuan kedatangan dan berkonsultasi serta mendapatkan layanan informasi 4. Pengguna Layanan membawa dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan (apabila berkas tidak lengkap Pengguna Layanan wajib melengkapi berkas) 5. Pengguna Layanan menunggu di Ruang Tunggu dan diperbolehkan untuk menikmati fasilitas Sudut Baca dan Mendengarkan Musik yang disajikan



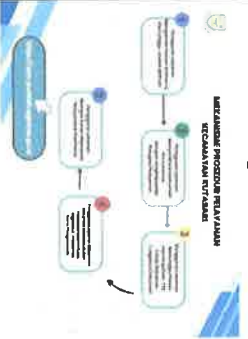
		sambil menunggu nama dipanggil oleh Petugas Pelayanan / Operator <u>SLAK</u> Kecamatan dari <u>Dinpendukcapil</u> Kabupaten Purbalingga (Jam 10.00 WIB Pengguna Layanan dan Petugas Pelayanan Wajib Menyanyikan Lagu Indonesia Raya di Ruang Tunggu Unit Pelayanan Publik Kecamatan Kertanegara berdasarkan Instruksi Bupati) 6. Pengguna Layanan menjalani Prosedur Perakaman KTP-EL / Proses Wawancara terkait permasalahan dalam dokumen kependudukannya oleh Operator <u>SLAK</u> Kecamatan dari <u>Dinpendukcapil</u> Kabupaten Purbalingga 7. Pengguna Layanan kembali ke ruang tunggu menunggu Verifikasi dan TTE dari <u>Dinpendukcapil</u> Kabupaten Purbalingga dan Pencetakan Biodata WNI / Resi KTP-EL dan KIA POS serta menunggu namanya dipanggil oleh Petugas Pelayanan / kepada Operator <u>SLAK</u> Kecamatan dari <u>Dinpendukcapil</u> Kabupaten Purbalingga 8. Pengguna Layanan mendapatkan Surat Pengantar Cetak KTP-EL di <u>Dinpendukcapil</u> dan Biodata WNI Sebagai KTP Sementara / Resi EL KTP dan KIA POS 9. Pengguna Layanan menandatangani Buku Registrasi sebagai bukti dokumen telah diterima dan mengisi Formulir Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik.
3	Jangka waktu pelayanan	1 Hari, Penjelasan : • Nomor Antrian : 5 Menit • Konsultasi dan Layanan Informasi : 10 Menit • Cek Kelengkapan Berkas Dokumen Persyaratan : 10 Menit • Proses Inputting Data sampai TTE Pada Aplikasi

		SIAK : 30 Menit - 1 JAM Cetak Dokumen : 5 Menit
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	1. Resi KTP-EL KIA POS 2. Surat Pengantar Percepatan Cetak KTP-EL dan BIODATA WNI
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan Masukan	1. Melalui konsultasi/Aduan secara langsung; 2. Melalui telepon 3. Melalui konsultasi elektronik melalui : a) Aplikasi Matur Bupati https://maturbup.purbalinggakab.go.id/ b) SKM Elektronik https://skm.purbalinggakab.go.id/ c) Instagram Kertanegara @Kertanegara.pbj d) E-mail Kecamatan Kertanegara kecamatanKertanegara123@gmail.com e) Watshap +62811-2970-760 Membuat alur/mekanisme pengaduan.
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Perda Nomor 1 Th. 2008 tentang Pelayanan Publik d Kabupaten Purbalingga. 3. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Locket Pelayanan 3. Nomor Antrian 4. Buku Register Pelayanan 5. Komputer 6. Jaringan Internet 7. Ruang Laktasi

2. Kartu Keluarga

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Permohonan karena perubahan elemen data KK: 1. Formulir Permohonan KK (F-1.15) untuk masing-masing Kepala Keluarga dari Desa 2. KK Asli 3. Fotokopi Surat Nikah (Dasar perubahan status kawin tercatat) 4. Fotokopi Akte Cerai (Dasar perubahan status Cerai Hidup Tercatat) 5. Fotokopi Ijazah (Dasar perubahan/pembaruan pendidikan terakhir) 6. Fotokopi Akte Kelahiran (Dasar Perubahan Nama/Tempat Tanggal Lahir, dan Nama Orantua) 7. Surat Pindah dari Desa , Kecamatan Lain, dan Kabupaten Lain (Dasar input Kedatangan Penduduk) 8. Pesyaratan Formulir Akte Kematian (Dasar Input Kematian) 9. Fotokopi Berwis dan Surat Keterangan Kelahiran dari RS/Bidan /Puskesmas (Dasar Penambahan Anggota Keluarga Baru Lahir) 10. Fotokopi Surat Keterangan Lahir dari Dukuun Bayi (Khusus kelahiran dari dukun bayi) , Surat Keterangan Kelahiran Diluar Pernikahan , SPTJM Kelahiran , sebagai dasar penambahan anggota baru tidak memiliki surat kelahiran dari RS, Bidan, Puskesmas dibuatkan di Desa dan Fotokopi Berwis 11. Fotokopi SK (Dasar perubahan pekerjaan

		8. Printer Fotokopi 9. Peralatan Rekam KTP-el 10. Aplikasi SLAK 11. AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA 2. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pelayanan 4. Mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh Camat 2. Rapat Internal Sewaktu-waktu 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang terdiri dari : 1. Staf Pelayanan Kecamatan Kertanegara 2 orang 2. Operator SLAK Kecamatan dari Dinkenducapil Kabupaten Purbalingga yang ditempatkan di Kecamatan Kertanegara 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan Akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan. 3. Pengaman oleh Petugas Satpol – PP Kecamatan Kertanegara
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat disampaikan kepada Camat baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu- waktu;

		husus Guru,PNS,Kades, Perangkat Desa ,Bupati, Gubernur, Presiden , TNI, POLRI dan Pensiunan) 12. Surat Pindah WNI (Input Kedatangan) 13. Surat Pernyataan Tidak Keberatan Numpang KK (Kelengkapan berkas tidak keberatan KK ditumpanggi famili lain atau lainnya), dapat didownload pada link : http://s.id/formdaftdkpbg
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur 	1. Pengguna mengambil nomor antrian 2. Pengguna menunggu nomor antrian dipanggil Petugas Pelayanan 3. Pengguna Layanan menjelaskan tujuan kedatangan dan berkonsultasi serta mendapatkan layanan informasi 4. Pengguna Layanan membawa dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan (apabila berkas tidak lengkap Pengguna Layanan wajib melengkapi berkas) 5. Pengguna Layanan menunggu di Ruang Tunggu dan diperbolehkan untuk menikmati fasilitas Sudut Baca dan Mendengarkan Musik yang disajikan sambil menunggu nama dipanggil oleh Petugas Pelayanan / Operator SLAK Kecamatan dari Dindikcapil Kabupaten Purbalingga (Jam 10.00 WIB Pengguna Layanan dan Petugas Pelayanan Wajib Menyanyikan Lagu Indonesia Raya di Ruang Tunggu Unit Pelayanan Publik Kecamatan Kertanegara berdasarkan Instruksi Bupati) 6. Pengguna Layanan menjalani Proses Wawancara terkait permasalahan dalam dokumen kependudukannya dan informasi data yang diperlukan oleh Operator SLAK Kecamatan dari Dindikcapil Kabupaten Purbalingga. 7. Pengguna Layanan kembali ke ruang tunggu menunggu Verifikasi dan TTE dari Dindikcapil Kabupaten Purbalingga dan Pencetakan KK serta menunggu

		namanya dipanggil oleh Petugas Pelayanan / kepada Operator SLAK Kecamatan dari Dimpendukcapi Kabupaten Purbalingga 8. Pengguna Layanan mendapatkan KK atau Surat Pengantar Cetak KK di Dimpendukcapi 9. Pengguna Layanan menandatangani Buku Registrasi sebagai bukti dokumen telah diterima dan mengisi Formulir Survei Kepuasan Masyarakat Elektroknik
3	Jangka waktu pelayanan	1 Hari, Penjelasan : • 1 Hari, Penjelasan : • Nomor Antrian : 5 Menit • Konsultasi dan Layanan Informasi : 10 Menit • Cek Kelengkapan Berkas Dokumen Persyaratan : 10 Menit • Proses Inputing Data sampai TTE Pada Aplikasi SLAK : 30 Menit - 1 JAM • Cetak Dokumen : 5 Menit

4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Kartu Keluarga
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan Masukan	1. Melalui konsultasi/Aduan secara langsung; 2. Melalui telepon (0281)6599150; 3. Melalui konsultasi elektroknik melalui : a) Aplikasi Matur Bupati https://maturbup.purbalinggagakab.go.id/ b) SKM Elektronik https://skm.purbalinggagakab.go.id/ c) Instagram Kertanegara @Kertanegara.pbg d) E-mail Kecamatan Kertanegara kecamatanKertanegara123@gmail.com e) Watshap +62811-2970-760 4. Membuat alur/mekanisme pengaduan.



B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Perda Nomor 1 Th. 2008 tentang Pelayanan Publik d Kabupater Purbalingga. 3. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Tunggu Pelayanan 2. Meja Pelayanan 3. Nomor Antrian 4. Buku Register Pelayanan 5. <u>Komputer</u> 6. Jaringan Internet 7. Ruang Laktasi 8. Printer Fotokopi 9. Aplikasi SIAK
		10. AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA 2. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pelayanan 4. Mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh Camat 2. Rapat Internal Sewaktu-waktu 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang terdiri dari : 1. Staf Pelayanan Kecamatan Kertanegara 2 orang 2. Operator SLAK Kecamatan dari Dimpundukcapil Kabupaten Purbalingga yang ditempatkan di Kecamatan Kertanegara 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan Akuntabel .
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan. 3. Pengaman oleh Petugas Satpol – PP Kecamatan Kertanegara
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat disampaikan kepada Camat baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu- waktu;

4. Scan Barcode IKD

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Download Aplikasi IKD pada Playstore di HP 2. Pendaftaran akun IKD
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengguna mengambil nomor antrian 2. Pengguna menunggu nomor antrian dipanggil Petugas Pelayanan 3. Pengguna Layanan menjelaskan tujuan kedatangan dan berkonsultasi serta mendapatkan layanan informasi 4. Pengguna Layanan mendownload Aplikasi IKD pada Aplikasi Playstore , melakukan pendaftaran Akun dan meminjamkan HP nya untuk proses Scanbarcode IKD (Jam 10.00 WIB Pengguna Layanan dan Petugas Pelayanan Wajib Menyanyakan Lagu Indonesia Raya di Ruang Tunggu Unit Pelayanan Publik Kecamatan Kertanegara berdasarkan Instruksi Bupati) 5. Pengguna Layanan mendapatkan informasi tentang IKD dari Petugas Pelayanan dan Operator SLAK Kecamatan dari Dimpendukcapil Kabupaten Purbalingga 6. Pengguna Layanan mengisi Formulir Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik.
3	Jangka waktu pelayanan	1 Hari, Penjelasan : • Nomor Antrian : 5 Menit • Konsultasi dan Layanan Informasi : 10 Menit • Cek Kelengkapan Berkas Dokumen Persyaratan :

		10 Menit - Proses Inputing Data sampai TTE Pada Aplikasi - SIAK : 30 Menit - 1 JAM - Cetak Dokumen : 5 Menit
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Kartu Keluarga
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Melalui konsultasi/Aduan secara langsung; 2. Melalui telepon (0281)6599150; 3. Melalui konsultasi elektronik melalui : f) Aplikasi Matur Bupati https://maturbup.purbalinggakab.go.id/ g) SKM Elektronik https://skm.purbalinggakab.go.id/ h) Instagram Kertanegara @Kertanegara.pbng i) E-mail Kecamatan Kertanegara kecamatanKertanegara123@gmail.com j) Watshap +62811-2970-760 4. Membuat alur/mekanisme pengaduan.

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Perda Nomor 1 Th. 2008 tentang Pelayanan Publik d Kabupaten Purbalingga. 3. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Tunggu Pelayanan 2. Meja Pelayanan 3. Nomor Antrian 4. Buku Register Pelayanan 5. Komputer

		6. Jaringan Internet 7. Ruang Laktasi 8. Printer Fotokopi 9. Aplikasi SLAK 10. AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA 2. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pelayanan 4. Mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh Camat 2. Rapat Internal Sewaktu-waktu 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang terdiri dari : 1. Staf Pelayanan Kecamatan Kertanegara 2 orang 2. Operator SLAK Kecamatan dari Dimpendukcapi Kabupaten Purbalingga yang ditempatkan di Kecamatan Kertanegara 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan Akuntabel .
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan. 3. Pengaman oleh Petugas Satpol – PP Kecamatan Kertanegara
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat disampaikan kepada Camat baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu- waktu;

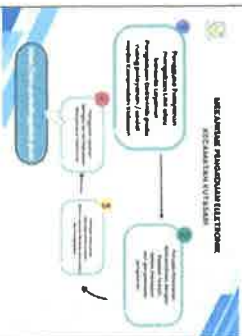
5. Surat Keterangan Pindah Penduduk WNI

4. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Formulir Pendaftaran Perpindahan Penduduk F1-03 dapat didownload pada link http://s.id/formdaftukpbge 2. Pernyataan Persetujuan Pindah dapat didownload pada link http://s.id/formdaftukpbge (Pecah KK Status Kawin dan atau Pindah Anak dibawah Usia 17 Tahun) 3. KTP-EL 4. KK Asli 5. Persyaratan KK Lengkap (Dasar Pendukung Pecah KK) 6. Fotokopi Surat Nikah (Dasar perubahan status kawin tercatat) 7. Fotokopi Akte Cerai (Dasar perubahan status Cerai Hidup Tercatat) 8. Fotokopi Akte Kematian (Dasar perubahan status Cerai Mati
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengguna mengambil nomor antrian 2. Pengguna menunggu nomor antrian dipanggil Petugas Pelayanan 3. Pengguna Layanan menjelaskan tujuan kedatangan dan berkonsultasi serta mendapatkan layanan informasi. 4. Pengguna Layanan menyerahkan dokumen persyaratan dengan lengkap. 5. Pengguna Layanan menunggu di Ruang Tunggu dan diperbolehkan untuk menikmati fasilitas Sudut Baca dan Mendengarkan Musik yang disajikan sambil menunggu nama dipanggil oleh Petugas Pelayanan / Operator SLAK Kecamatan dari



		Dimpendukcapil Kabuapten Purbalingga (Jam 10.00 WIB Pengguna Layanan dan Petugas Pelayanan Wajib Menyanyikan Lagu Indonesia Raya di Ruang Tunggu Unit Pelayanan Publik Kecamatan Kertanegara berdasarkan Instruksi Bupati) 6. Pengguna Layanan menjalani Proses Wawancara apabila ada permasalahan dalam dokumen kependudukannya dan informasi data yang diperlukan oleh Operator SIAK Kecamatan dari Dimpendukcapil Kabupaten Purbalingga 7. Pengguna Layanan kembali ke ruang tunggu menunggu Verifikasi dan TTE dari Dimpendukcapil Kabupaten Purbalingga dan Pencetakan Surat Pindah serta menunggu namanya dipanggil oleh Petugas Pelayanan / kepada Operator SIAK Kecamatan dari Dimpendukcapil Kabuapten Purbalingga 8. Pengguna Layanan mendapatkan Surat Keterangan Pindah Penduduk WNI di Dimpendukcapil 9. Pengguna Layanan menandatangani Buku Registrasi sebagai bukti dokumen telah diterima dan mengisi Formulir Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik.
3	Jangka waktu pelayanan	1 Hari, Penjelasan : • Nomor Antrian : 5 Menit • Konsultasi dan Layanan Informasi : 10 Menit • Cek Kelengkapan Berkas Dokumen Persyaratan : 10 Menit • Proses Inputing Data sampai TTE Pada Aplikasi SIAK : 30 Menit - 1 JAM • Cetak Dokumen : 5 Menit

4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pindah Penduduk WNI
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Melalui konsultasi/Aduan secara langsung; 2. Melalui telepon (0281)6599150; 3. Melalui konsultasi elektronik melalui : a) Aplikasi Matur Bupati https://maturbup.purbalinggkab.go.id/ b) SKM Elektronik https://skm.purbalinggkab.go.id/ c) Instagram Kertanegara @Kertanegara.pbg d) E-mail Kecamatan Kertanegara kecamatanKertanegara123@gmail.com e) Watshap +62811-2970-760 4. Membuat alur/mekanisme pengaduan.

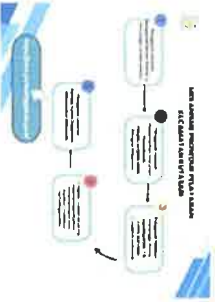


B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Perda Nomor 1 Th. 2008 tentang Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga. 3. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Tunggu Pelayanan 2. Meja Pelayanan 3. Nomor Antrian 4. Buku Register Pelayanan 5. Komputer 6. Jaringan Internet 7. Ruang Laktasi 8. Printer Fotokopi 9. Aplikasi SLAK

		10. AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA 2. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pelayanan 4. Mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh Camat 2. Rapat Internal Sewaktu-waktu 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang terdiri dari : 1. Staf Pelayanan Kecamatan Kertanegara 2 orang 2. Operator SI/AK Kecamatan dari Dinkenducapil Kabupaten Purbalingga yang ditempatkan di Kecamatan Kertanegara 1 orang
6.	Jamminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan Akuntabel .
7.	Jamminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamini/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan. 3. Pengaman oleh Petugas Satpol – PP Kecamatan Kertanegara
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat disampaikan kepada Camat baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu- waktu;

6. Akte Kematian

A. SERVICE DELIVERY			
NO	KOMPONEN	URAIAN	
1	Persyaratan	1. Formulir Surat Keterangan Kematian (F-2.29) diandatangani Kepala Desa dan Cap Desa 2. Surat Keterangan Kematian dari Kepala Desa (Asli) 3. Surat Keterangan Kematian dari Dokter/Paramedis (Asli) 4. Fotokopi KK 5. Fotokopi KTP EL Pelapor 6. Fotokopi KTP EL Saksi 1 7. Fotokopi KTP EL Saksi 2	
4.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 1. Pengguna mengambil nomor antrian 2. Pengguna menunggu nomor antrian dipanggil Petugas Pelayanan 3. Pengguna Layanan menjelaskan tujuan kedatangan dan berkonsultasi serta mendapatkan layanan informasi. 4. Pengguna Layanan menyerahkan dokumen persyaratan dengan lengkap. 5. Pengguna Layanan menunggu di Ruang Tunggu dan diperbolehkan untuk menikmati fasilitas Sudut Baca dan Mendengarkan Musik yang disajikan sambil menunggu nama dipanggil oleh Petugas Pelayanan / Operator SLAK Kecamatan dari Dimpenducapil Kabuapten Purbalingga (Jam 10.00 WIB Pengguna Layanan dan Petugas Pelayanan Wajib Menyanyikan Lagu Indonesia Raya di Ruang Tunggu Unit Pelayanan Publik Kecamatan Kertanegara berdasarkan Instruksi Bupati)	

		6. Pengguna Layanan menjalani proses wawancara memberikan informasi apabila ada data penting yang diperlukan oleh Operator SIAK Kecamatan dari Dinkendukcapi Kabupaten Purbalingga 7. Pengguna Layanan kembali ke ruang tunggu menunggu Verifikasi dan TTE dari Dinkendukcapi Kabupaten Purbalingga dan Pencetakan Akte Kematian serta menunggu namanya dipanggil oleh Petugas Pelayanan / kepada Operator SIAK Kecamatan dari Dinkendukcapi Kabupaten Purbalingga 8. Pengguna Layanan mendapatkan Akte Kematian 9. Pengguna Layanan menandatangani Buku Registrasi sebagai bukti dokumen telah diterima dan mengisi Formulir Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik.
3	Jangka waktu pelayanan	1 Hari, Penjelasan : • Nomor Antrian : 5 Menit • Konsultasi dan Layanan Informasi : 10 Menit • Cek Kelengkapan Berkas Dokumen Persyaratan : 10 Menit • Proses Inputing Data sampai TTE Pada Aplikasi SIAK : 30 Menit - 1 JAM • Cetak Dokumen : 5 Menit
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Akte Kematian



1. Melalui konsultasi/Aduan secara langsung;
2. Melalui telepon (0281)6599150;
3. Melalui konsultasi elektronik melalui :
 - f) Aplikasi Matur Bupati
<https://maturbup.purbalinggerekab.go.id/>
 - g) SKM Elektronik
<https://skm.purbalinggerekab.go.id/>
 - h) Instagram Kertanegara @Kertanegara.pbq
 - i) E-mail Kecamatan Kertanegara
kecamatanKertanegara123@gmail.com
 - j) Watshap +62811-2970-760
4. Membuat alur/mekanisme pengaduan.

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Perda Nomor 1 Th. 2008 tentang Pelayanan Publik d Kabupaten Purbalingga. 3. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Tunggu Pelayanan 2. Meja Pelayanan 3. Nomor Antrian 4. Buku Register Pelayanan 5. Komputer 6. Jaringan Internet 7. Ruang Laktasi 8. Printer Fotokopi 9. Aplikasi SIAK 10. AC

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA 2. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pelayanan 4. Mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh Camat 2. Rapat Internal Sewaktu-waktu 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang terdiri dari : 1. Staf Pelayanan Kecamatan Kertanegara 2 orang 2. Operator SLAK Kecamatan dari Dimpendukcapil Kabupaten Purbalingga yang ditempatkan di Kecamatan Kertanegara 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan Akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi ,pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan. 3. Pengaman oleh Petugas Satpol – PP Kecamatan Kertanegara
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat disampaikan kepada Camat baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu- waktu;

7. Legalisir Formulir Akte Kelahiran

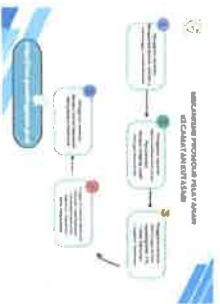
A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Formulir Permohonan Akte Kelahiran dari Desa 2. Fotokopi KK Terbaru 3. Fotokopi Buku Nikah Legalisir KUA 4. Fotokopi KTP EL Ayah dan Ibu 5. Surat Keterangan Kelahiran dari Bidan/Puskesmas/RS 6. Surat Keterangan Kelahiran dari Desa 7. Fotokopi KTP EL 2 Orang
5.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengguna mengambil nomor antrian 2. Pengguna menunggu nomor antrian dipanggil Petugas Pelayanan 3. Pengguna Layanan menjelaskan tujuan kedatangan dan berkonsultasi serta mendapatkan layanan informasi 4. Pengguna Layanan menyerahkan dokumen persyaratan dengan lengkap. 5. Pengguna Layanan menunggu di Ruang Tunggu dan diperbolehkan untuk menikmati fasilitas Sudut Baca dan Mendengarkan Musik yang disajikan sambil menunggu nama dipanggil oleh Petugas Pelayanan / Operator SLAK Kecamatan dari Dindikcapil Kabuapten Purbalingga (Jam 10.00 WIB Pengguna Layanan dan Petugas Pelayanan Wajib Menyajikan Lagu Indonesia Raya di Ruang Tunggu Unit Pelayanan Publik Kecamatan Kertanegara berdasarkan Instruksi Bupati) 6. Pengguna Layanan mendapatkan Formulir Akte Kelahiran yang telah ditandatangani

		Kabupaten Purbalingga. 3. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Tunggu Pelayanan 2. Meja Pelayanan 3. Nomor Antrian 4. Buku Register Pelayanan 5. Komputer 6. Jaringan Internet 7. Ruang Laktasi 8. Printer Fotokopi 9. Aplikasi SIAK 10. AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA 2. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pelayanan 4. Mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	4. Dilakukan oleh Camat 5. Rapat Internal Sewaktu-waktu 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang terdiri dari : 1. Staf Pelayanan Kecamatan Kertanegara 2 orang 2. Kasubag/Kasi/Camat
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan Akuntabel .
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan. 3. Pengaman oleh Petugas Satpol – PP Kecamatan Kertanegara

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat disampaikan kepada Camat baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu- waktu;

8. Surat Pengantar Cetak Dokumen Kependudukan di Dimpendukcapil

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Formulir KK dan atau KTP-EL 2. KK Asli (Perubahan Data Nama, Tempat Tanggal Lahir,Jenis Kelamin) 3. KTP-EL (Dasar Cek Biometrik / Entri Data Hilang) 4. Fotokopi Akte Kelahiran (Dasar Perubahan Nama, Tempat Tanggal Lahir,Jenis Kelamin) 5. Fotokopi Ijazah (Dasar Perubahan Nama, Tempat Tanggal Lahir,Jenis Kelamin apabila tidak memiliki akte kelahiran) 6. Fotokopi KTP-EL (Penyelarasan NIK) 7. Fotokopi Berwis (Surat Keterangan Kelahiran Desa) dan Surat Keterangan Kelahiran dari dukun bayi/Puskesmas/RS)
6.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengguna mengambil nomor antrian 2. Pengguna menunggu nomor antrian dipanggil Petugas Pelayanan 3. Pengguna Layanan menjelaskan tujuan kedatangan dan berkonsultasi serta mendapatkan layanan informasi 4. Pengguna Layanan menyerahkan dokumen persyaratan dengan lengkap. 5. Pengguna Layanan menunggu di Ruang Tunggu



		dan diperbolehkan untuk menikmati fasilitas Sudut Baca dan Mendengarkan Musik yang disajikan sambil menunggu nama dipanggil oleh Petugas Pelayanan / Operator SLAK Kecamatan dari Dinpendukcapil Kabuapten Purbalingga (Jam 10.00 WIB Pengguna Layanan dan Petugas Pelayanan Wajib Menyanyikan Lagu Indonesia Raya di Ruang Tunggu Unit Pelayanan Publik Kecamatan Kertanegara berdasarkan Instruksi Bupati) 6. Pengguna Layanan mendapatkan Surat Pengantar Cetak Data Kependudukan di Dinpendukcapil 7. Pengguna Layanan mengisi Formulir Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik.
3	Jangka waktu pelayanan	1 Hari, Penjelasan : • Nomor Antrian : 5 Menit • Konsultasi dan Layanan Informasi : 10 Menit • Cek Kelengkapan Berkas Dokumen Persyaratan : 10 Menit • Proses Inputing Data sampai TTE Pada Aplikasi SLAK : 30 Menit - 1 JAM • Cetak Dokumen : 5 Menit
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5	Produk pelayanan	Surat Pengantar Cetak Dokumen Kependudukan di Dinpendukcapil

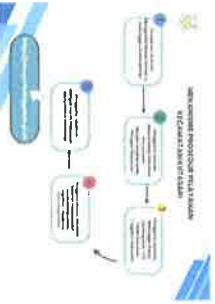
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan Masukan	1. Melalui konsultasi/Aduan secara langsung; 2. Melalui telepon (0281)6599150; 3. Melalui konsultasi elektronik melalui : a) Aplikasi Matur Bupati https://maturbup.purbalinggkab.go.id/ b) SKM Elektronik https://skm.purbalinggkab.go.id/ c) Instagram Kertanegara @Kertanegara.pbg d) E-mail Kecamatan Kertanegara kecamatanKertanegara123@gmail.com e) Watshap +62811-2970-760 4. Membuat alur/mekanisme pengaduan.
----	---	---

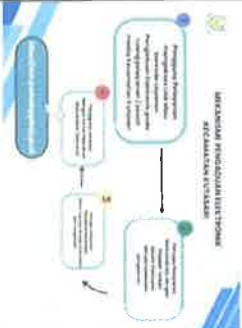
B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Perda Nomor 1 Th. 2008 tentang Pelayanan Publik d Kabupaten Purbalingga. 3. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Tunggu Pelayanan 2. Meja Pelayanan 3. Nomor Antrian 4. Buku Register Pelayanan 5. Komputer 6. Jaringan Internet 7. Ruang Laktasi 8. Printer Fotokopi 9. Aplikasi SLAK 10. AC

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA 2. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pelayanan 4. Mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh Camat 2. Rapat Internal Sewaktu-waktu 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang terdiri dari : 1. Staf Pelayanan Kecamatan Kertanegara 2 orang 2. Kasubag/Kasi/Camat
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan Akuntabel .
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana pengujiang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan. 3. Pengaman oleh Petugas Satpol – PP Kecamatan Kertanegara
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat disampaikan kepada Camat baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu- waktu;

9. Legalisir SKCK / SKTM

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	SKCK : 1. Surat Pengantar SKCK dari Desa 2. KTP EL-Asli SKTM UHC / BPJS PBI : 1. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Desa 2. Surat Keterangan Sakit dari Puskesmas/RS 3. Fotokopi KK dan KTP-EL SKTM Lainnya : 1. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Desa 2. Surat Keterangan Penghasilan Orang Tua
7.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 1. Pengguna mengambil nomor antrian 2. Pengguna menunggu nomor antrian dipanggil Petugas Pelayanan 3. Pengguna Layanan menjelaskan tujuan kedatangan dan berkonsultasi serta mendapatkan layanan informasi 4. Pengguna Layanan membawa dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan (apabila berkas tidak lengkap Pengguna Layanan wajib melengkapi berkas) 5. Pengguna Layanan menunggu di Ruang Tunggu dan diperbolehkan untuk menikmati fasilitas Sudut Baca dan Mendengarkan Musik yang disajikan sambil menunggu nama dipanggil oleh Petugas Pelayanan / Operator SLAK Kecamatan dari Dimpendukcapil Kabuapten Purbalingga (Jam 10.00 WIB Pengguna Layanan dan Petugas Pelayanan Wajib Menyanyikan Lagu Indonesia Raya

		di Ruang Tunggu Unit Pelayanan Publik Kecamatan Kertanegara berdasarkan Instruksi Bupati) 6. Pengguna Layanan mendapatkan SKCK / SKTM yang telah dilegalisir Kasubag/Kasi/Camat 7. Pengguna Layanan mengisi Formulir Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik.
3	Jangka waktu pelayanan	1 Hari, Penjelasan : • Nomor Antrian : 5 Menit • Konsultasi dan Layanan Informasi : 10 Menit • Cek Kelengkapan Berkas Dokumen Persyaratan : 10 Menit • Legalisir : 5 Menit – 1 Hari
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	SKCK / SKTM yang telah dilegalisir
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan 	1. Melalui konsultasi/Aduan secara langsung; 2. Melalui telepon (0281)6599150; 3. Melalui konsultasi elektronik melalui : a) Aplikasi Matur Bupati https://maturbup.purbalinggakab.go.id/ b) SKM Elektronik https://skm.purbalinggakab.go.id/ c) Instagram Kertanegara @Kertanegara.pbg d) E-mail Kecamatan Kertanegara kecamatanKertanegara123@gmail.com e) Watschap +62811-2970-760 4. Membuat alur/mekanisme pengaduan.
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Perda Nomor 1 Th. 2008 tentang Pelayanan Publik d Kabupaten Purbalingga.

		3. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Locket Pelayanan 3. Nomor Antrian 4. Buku Register Pelayanan 5. Komputer 6. Jaringan Internet 7. Ruang Laktasi 8. Printer Fotokopi 9. AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA 2. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pelayanan 4. Mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh Camat 2. Rapat Internal Sewaktu-waktu 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang terdiri dari : 1. Staf Pelayanan Kecamatan Kertanegara 2 orang 2. Kasubag /Kasi/Camat
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan Akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan 3. Pengaman oleh Petugas Satpol – PP Kecamatan Kertanegara
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat disampaikan kepada Camat baik secara berkala setiap bulan dan

	setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu- waktu;
--	---

B. JENIS PELAYANAN PERIZINAN

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Surat Keterangan Ahli Waris - Surat Keterangan Ahli Waris dari Desa - Surat Kematian - Fotokopi KK dan KTP-EL Ahli Waris - Fotokopi Surat Nikah Ahli Waris (Istri/Suami) Surat Keterangan Domisili - Surat Keterangan Domisili - KTP EL Proposal (Proposal ditandatangani Camat) Surat Keterangan Beda Nama dan Alamat - Surat Keterangan Beda Nama dan Alamat - KTP EL - KK Surat Perizinan Lainnya
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	- Pengguna mengambil nomor antrian - Pengguna menunggu nomor antrian dipanggil Petugas Pelayanan - Pengguna Layanan menjelaskan tujuan kedatangan dan berkonsultasi serta mendapatkan layanan informasi - Pengguna Layanan membawa dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Petugas Pelayanan (apabila berkas tidak lengkap Pengguna Layanan wajib melengkapi berkas) - Pengguna Layanan menunggu di Ruang Tunggu

		dan diperbolehkan untuk menikmati fasilitas Sudut Baca dan Mendengarkan Musik yang disajikan sambil menunggu nama dipanggil oleh Petugas Pelayanan / Operator SLAK Kecamatan dari Dimpudkcapil Kabupten Purbalingga (Jam 10.00 WIB Pengguna Layanan dan Petugas Pelayanan Wajib Menyanyikan Lagu Indonesia Raya di Ruang Tunggu Unit Pelayanan Publik Kecamatan Kertanegara berdasarkan Instruksi Bupati) 6. Pengguna Layanan dokumen yang telah dilegalisir Kasubag/Kasi/Camat 7. Pengguna Layanan mengisi Formulir Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik.
3	Jangka waktu pelayanan	1 Hari, Penjelasan : • Nomor Antrian : 5 Menit • Konsultasi dan Layanan Informasi : 10 Menit • Cek Kelengkapan Berkas Dokumen Persyaratan : 10 Menit • Legalisir : 5 Menit – 1 Hari
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	1. Surat Keterangan Ahli Waris 2. Domisili 3. Proposal 4. Surat Keterangan Beda Nama dan atau Beda Alamat. 5. Surat Perizinan Lainnya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan Masukan 	1. Melalui konsultasi/Aduan secara langsung; 2. Melalui telepon (0281)6599150; 3. Melalui konsultasi elektronik melalui : f) Aplikasi Matur Bupati g) SKM Elektronik h) Instagram Kertanegara @Kertanegara.pbg i) E-mail Kecamatan Kertanegara https://maturbup.purbalinggakab.go.id/

		kecamatanKertanegara123@gmail.com j) Watshap +62811-2970-760 4. Membuat alur/mekanisme pengaduan.
--	--	--

B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Perda Nomor 1 Th. 2008 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Purbalingga. 3. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Loket Pelayanan 3. Nomor Antrian 4. Buku Register Pelayanan 5. Komputer 6. Jaringan Internet 7. Ruang Laktasi 8. Printer Fotokopi 9. AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA 2. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pelayanan 4. Mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh Camat 2. Rapat Internal Sewaktu-waktu 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang terdiri dari : 1. Staf Pelayanan Kecamatan Kertanegara 2 orang 2. Kasubag /Kasi/Camat

6.	JamINAN pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan Akuntabel .
7.	JamINAN keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan. 3. Pengaman oleh Petugas Satpol – PP Kecamatan Kertanegara
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat disampaikan kepada Camat baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu- waktu;
3	Jangka waktu pelayanan	1 Hari, Penjelasan : • Nomor Antrian : 5 Menit • Konsultasi dan Layanan Informasi : 10 Menit • Cek Kelengkapan Berkas Dokumen Persyaratan : 10 Menit • Legalisir : 5 Menit – 1 Hari
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	1. Resi KTP-EL KIA POS 2. Surat Pengantar / BIODATA WNI
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Melalui konsultasi/Aduan secara langsung; 2. Melalui telepon (0281)6599150; 3. Melalui konsultasi elektronik melalui : a) Aplikasi Matur Bupati https://maturbup.purbalinggakab.go.id/ b) SKM Elektronik https://skm.purbalinggakab.go.id/ c) Instagram Kertanegara @Kertanegara.pbg d) E-mail Kecamatan Kertanegara kecamatanKertanegara123@gmail.com e) Watshap +62811-2970-760 4. Membuat alur/mekanisme pengaduan.

B. MANUFACTURING



1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Perda Nomor 1 Th. 2008 tentang Pelayanan Publik d Kabupaten Purbalingga. 3. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Locket Pelayanan 3. Nomor Antrian 4. Buku Register Pelayanan 5. Komputer 6. Jaringan Internet 7. Ruang Laktasi 8. Printer Fotokopi 9. AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA 2. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pelayanan 4. Mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh Camat 2. Rapat Internal Sewaktu-waktu 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang terdiri dari : 1. Staf Pelayanan Kecamatan Kertanegara 2 orang 2. Operator SLAK Kecamatan dari Dinkendukcapil Kabupaten Purbalingga yang ditempatkan di Kecamatan Kertanegara 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan Akuntabel .

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data – data informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata – mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan 3. Pengaman oleh petugas Satpol PP Kecamatan Kertanegara
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat disampaikan kepada Camat baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun maupun apabila diperlukan se waktu waktu.


 CAMAT KERTANEGARA
 JUNUS WAHIDDYANTORO, S.IP
 Pembina
 NIP. 19700822 198903 1 001