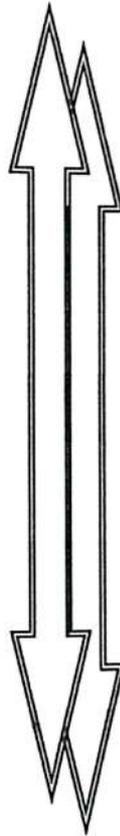




**STANDART PELAYANAN ( SP )  
KECAMATAN KARANGREJO**



**TAHUN 2024**



# PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN KECAMATAN KARANGREJO

Jalan Raya Ngawi No. 73 Karangrejo Kode Pos 63395  
Telepon/Faksimile: (0351) 869004

KEPUTUSAN CAMAT KARANGREJO  
NOMOR: 188/ II /Kept/403.413/2024

TENTANG  
STANDAR PELAYANAN ( SP ) KECAMATAN KARANGREJO TAHUN 2024

CAMAT KARANGREJO

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kecamatan Karangrejo dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal maka perlu ditetapkan standar pelayanan;
  - b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Kecamatan Karangrejo dengan Keputusan Camat Karangrejo Kabupaten Magetan
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;
  3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  4. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2016 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Magetan Nomor 57.

### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- PERTAMA** : Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Karangrejo sebagaimana Dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Karangrejo sebagaimana tersebut DIKTUM PERTAMA meliputi:
- Service Delivery:*
1. Persyaratan
  2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
  3. Jangka waktu pelayanan
  4. Biaya/tarif
  5. Produk pelayanan
  6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- Manufacturing:*
1. Dasar hukum
  2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
  3. Kompetensi pelaksana
  4. Pengawasan internal
  5. Jumlah pelaksana
  6. Jaminan pelayanan
  7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  8. Evaluasi kinerja pelaksana
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

KELIMA : Dengan ditetapkannya Surat Keputusan ini, Maka Surat Keputusan Camat Karangrejo Nomor : 07 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Pada Kecamatan Karangrejo dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

Ditetapkan di : Karangrejo

Pada Tanggal : 12 Februari 2024

  
**CAMAT KARANGREJO**  
KECAMATAN  
KARANGREJO  
**SECONDANY BUDI W, S. Sos**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 197011021990031002

LAMPIRAN : KEPUTUSAN CAMAT KARANGREJO

NOMOR : 188/ 07 /403 413/2023

TANGGAL : 06 Februari 2023

**STANDAR PELAYANAN**

**Pelayanan Legalisasi (Surat Keterangan Tidak Mampu, Pokmas, Pendaftaran Sekolah Atau Pendidikan, KP4, Pensiun, Kartu Izin Tinggal Terbatas, Proposal Permohonan Bantuan, dll)**

SERVICE DELIVERY		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dokumen asli Surat Keterangan dari Kelurahan atau Desa (Produk Desa/Kelurahan);</li><li>2. Fotocopy Identitas Pemohon (KK, KTP, KIA, Paspor);</li><li>3. Persyaratan lain jika diperlukan.</li></ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa persyaratan;</li><li>2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon;</li><li>3. Jika berkas permohonan memenuhi persyaratan maka diproses legalisasi, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka dikembalikan oleh petugas;</li><li>4. Pemohon menerima Surat Keterangan yang sudah dilegalisasi.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 Menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat yang sudah dilegalisasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p><b>a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Langsung: Petugas di Kantor KECAMATAN KARANGREJO Jl. Raya Ngawi No. 73 Kode Pos 63395</li><li>2. Tidak langsung:<ul style="list-style-type: none"><li>- Website:</li><li>- Instagram:</li><li>- Facebook:</li><li>- Telepon:</li><li>- Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</li></ul></li></ol> <p><b>b. Penanganan pengaduan melalui media</b></p>

SERVICE DELIVERY		
No	Komponen	Uraian
		1. Cek administrasi 2. Cek lapangan 3. Koordinasi internal/eksternal 4. Koordinasi instansi terkait <b>c. Respon pengaduan 1 (satu) hari kerja sejak diterimanya pengaduan</b> <b>d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</b>

MANUFACTURING		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan 2. Peraturan Bupati Magetan Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan 3. Surat Keputusan Bupati Magetan Nomor 188/290/Kept./403.013/2019 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat untuk Melaksanakan Sebagian Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Sarana Prasarana: a. Komputer dan printer b. Scanner c. Jaringan Internet d. Mobil dan sepeda motor dinas e. Almari f. Dokumen g. Rak arsip h. Meja Kursi i. Pesawat telepon j. Alat tulis kantor 2. Fasilitas Pendukung: a. Ruang tunggu yang dilengkapi AC b. Pelayanan Informasi c. Papan informasi d. Jaringan internet e. Perpustakaan f. Ruang Laktasi g. Ruang mainan anak h. Pesawat televisi i. Water dispenser j. Akses bagi disabilitas k. Area bebas asap rokok l. Tersedianya genset m. Tersediannya alat pemadam kebakaran (APAR)

MANUFACTURING		
No	Komponen	Uraian
		n. Toilet o. Tempat parker p. CCTV
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu mengoperasikan komputer. 2. Memahami proses pelayanan. 3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Sektor terkait. 4. Mempunyai keahlian dalam bidang tersebut.
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang: 1. Bagian pendaftaran, verifikasi, pemrosesan 2. Bagian validasi. 3. Penerbitan Surat Keterangan
6	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan dengan cepat, akurat dan profesional 2. Bersikap ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan 3. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan benar dan valid 4. Merespon dengan cepat terhadap permintaan pengguna sesuai dengan informasi yang tersedia 5. Memiliki empat, rasa peduli, dan penuh perhatian terhadap setiap pengguna 6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan terlalu baik 7. Menyiapkan petugas yang berpenampilan rapi, berdedikasi dan siap melayani 8. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Adanya jaminan Maklumat Pelayanan sesuai dengan nilai-nilai organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. <b>Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</b> a. Setiap pemohon akan diberikan formulir atau scan barcode IKM untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi. d. Tindak lanjut hasil evaluasi. 2. <b>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</b>

**STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN SURAT DISPENSASI NIKAH MUSLIM**

<b>SERVICE DELIVERY</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Nikah dari Desa/Kelurahan;</li> <li>2. Fotocopy Kartu Keluarga;</li> <li>3. Foto copy E-KTP Calon Pengantin;</li> <li>4. Model N 1 (Surat Pengantar Perkawinan);</li> <li>5. Model N 3 (Surat Persetujuan Calon Mempelai);</li> <li>6. Fotocopy Akte Kelahiran dan Ijazah terakhir;</li> <li>7. Pas Foto berwarna 3 x 4 dan 4 x 6 masing-masing 2 lembar dan 1 softfile foto Calon Pengantin;</li> <li>8. Model N 7 (Tanggal dan Hari Pelaksanaan Pernikahan);</li> <li>9. Surat Keterangan Sehat dari Dokter;</li> <li>10. Surat Penetapan Pengadilan apabila Calon Pengantin dibawah umur (untuk usia dibawah 19 tahun bagi calon pengantin);</li> <li>11. Surat Keterangan Bepergian apabila Numpang Nikah;</li> <li>12. Akte Perceraian apabila Calon mempelai janda/duda (Cerai Hidup);</li> <li>13. Akte Kematian apabila Calon Mempelai Janda/Duda (Cerai Mati);</li> <li>14. Foto bukti telah menanam pohon;</li> <li>15. Cetak Bukti pengisian aplikasi Elsimil.</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa persyaratan;</li> <li>2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon;</li> <li>3. Jika Persyaratan sudah sesuai maka petugas memproses surat dispensasi nikah, jika berkas persyaratan belum sesuai maka dikembalikan kepada Pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>4. Pemohon menerima surat.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 Menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Dispensasi Nikah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p><b>a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung:</li> </ol>

SERVICE DELIVERY		
No	Komponen	Uraian
		<p>Petugas di Kantor KECAMATAN KARANGREJO Jl. Raya Ngawi No. 73 Kode Pos 63395</p> <p>2. Tidak langsung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website:</li> <li>- Instagram:</li> <li>- Facebook:</li> <li>- Telepon:</li> <li>- Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</li> </ul> <p><b>b. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek administrasi</li> <li>2. Cek lapangan</li> <li>3. Koordinasi internal/eksternal</li> <li>4. Koordinasi instansi terkait</li> </ol> <p><b>c. Respon pengaduan 1 (satu) hari kerja sejak diterimanya pengaduan</b></p> <p><b>d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</b></p>

MANUFACTURING		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan</li> <li>3. Peraturan Bupati Magetan Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan</li> <li>4. Peraturan Bupati Magetan Nomor 11 tahun 2020 Tentang Gerakan Wajib Menanam Pohon</li> <li>5. Surat Keputusan Bupati Magetan Nomor 188/290/Kept./403.013/2019 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat untuk Melaksanakan Sebagian Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah</li> </ol>

MANUFACTURING		
No	Komponen	Uraian
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Prasarana:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer dan printer</li> <li>b. Scanner</li> <li>c. Jaringan Internet</li> <li>d. Mobil dan sepeda motor dinas</li> <li>e. Almari</li> <li>f. Dokumen</li> <li>g. Rak arsip</li> <li>h. Meja Kursi</li> <li>i. Pesawat telepon</li> <li>j. Alat tulis kantor</li> </ol> </li> <li>2. Fasilitas Pendukung:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang tunggu yang dilengkapi AC</li> <li>b. Pelayanan Informasi</li> <li>c. Papan informasi</li> <li>d. Jaringan internet</li> <li>e. Perpustakaan</li> <li>f. Ruang Laktasi</li> <li>g. Ruang mainan anak</li> <li>h. Pesawat televisi</li> <li>i. Water dispenser</li> <li>j. Akses bagi disabilitas</li> <li>k. Area bebas asap rokok</li> <li>l. Tersedianya genset</li> <li>m. Tersediannya alat pemadam kebakaran (APAR)</li> <li>n. Toilet</li> <li>o. Tempat parker</li> <li>p. CCTV</li> </ol> </li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan komputer.</li> <li>2. Memahami proses pelayanan.</li> <li>3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Sektor terkait.</li> <li>4. Mempunyai keahlian dalam bidang tersebut.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagian pendaftaran, verifikasi, pemrosesan</li> <li>2. Bagian validasi.</li> <li>3. Penerbitan Surat</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan layanan dengan cepat, akurat dan profesional</li> <li>2. Bersikap ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan</li> <li>3. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan benar dan valid</li> <li>4. Merespon dengan cepat terhadap permintaan pengguna sesuai dengan informasi yang tersedia</li> <li>5. Memiliki empat, rasa peduli, dan penuh perhatian terhadap setiap pengguna</li> <li>6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan</li> </ol>

MANUFACTURING		
No	Komponen	Uraian
		terlalu baik 7. Menyiapkan petugas yang berpenampilan rapi, berdedikasi dan siap melayani 8. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Adanya jaminan Maklumat Pelayanan sesuai dengan nilai-nilai organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap pemohon akan diberikan formulir atau scan barcode IKM 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. <b>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</b></li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN SURAT KETERANGAN WARIS**

SERVICE DELIVERY		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pernyataan Ahli Waris yang bermaterai 10.000 yang dibuat oleh Pemohon yang telah ditanda tangani oleh 2 orang saksi dari Lurah/Kepala Desa;</li> <li>2. Fotocopy Akta Kematian legalisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Fotocopy Kartu Keluarga dan KTP masing-masing Ahli Waris;</li> <li>4. Dokumen lain yang dibutuhkan.</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa persyaratan;</li> <li>2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon (mencocokkan nama ahli waris dengan dokumen kependudukan lainnya);</li> <li>3. Jika berkas permohonan memenuhi persyaratan maka diproses legalisasi, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi;</li> <li>4. Surat Keterangan Ahli Waris yang dilegalisasi disampaikan kepada pemohon</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 Menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris yang telah ditandatangani.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p><b>a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung: Petugas di Kantor KECAMATAN KARANGREJO Jl. Raya Ngawi No. 73 Kode Pos 63395</li> <li>2. Tidak langsung: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website:</li> <li>- Instagram:</li> <li>- Facebook:</li> <li>- Telepon:</li> <li>- Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</li> </ul> </li> </ol> <p><b>b. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek administrasi</li> </ol>

SERVICE DELIVERY		
No	Komponen	Uraian
		2. Cek lapangan 3. Koordinasi internal/eksternal 4. Koordinasi instansi terkait <b>c. Respon pengaduan 1 (satu) hari kerja sejak diterimannya pengaduan</b> <b>d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</b>

MANUFACTURING		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan 2. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah 3. Peraturan Bupati Magetan Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan 4. Surat Keputusan Bupati Magetan Nomor 188/290/Kept./403.013/2019 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat untuk Melaksanakan Sebagian Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Sarana Prasarana: a. Komputer dan printer b. Scanner c. Jaringan Internet d. Mobil dan sepeda motor dinas e. Almari f. Dokumen g. Rak arsip h. Meja Kursi i. Pesawat telepon j. Alat tulis kantor 2. Fasilitas Pendukung: a. Ruang tunggu yang dilengkapi AC b. Pelayanan Informasi c. Papan informasi d. Jaringan internet e. Perpustakaan f. Ruang Laktasi g. Ruang mainan anak

MANUFACTURING		
No	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>h. Pesawat televisi</li> <li>i. Water dispenser</li> <li>j. Akses bagi disabilitas</li> <li>k. Area bebas asap rokok</li> <li>l. Tersedianya genset</li> <li>m. Tersediannya alat pemadam kebakaran (APAR)</li> <li>n. Toilet</li> <li>o. Tempat parker</li> <li>p. CCTV</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan komputer.</li> <li>2. Memahami proses pelayanan.</li> <li>3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Sektor terkait.</li> <li>4. Mempunyai keahlian dalam bidang tersebut.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Bagian pendaftaran, verifikasi, pemrosesan</li> <li>2. Bagian validasi.</li> <li>3. Penerbitan Surat</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan layanan dengan cepat, akurat dan profesional</li> <li>2. Bersikap ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan</li> <li>3. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan benar dan valid</li> <li>4. Merespon dengan cepat terhadap permintaan pengguna sesuai dengan informasi yang tersedia</li> <li>5. Memiliki empat, rasa peduli, dan penuh perhatian terhadap setiap pengguna</li> <li>6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan terlalu baik</li> <li>7. Menyiapkan petugas yang berpenampilan rapi, berdedikasi dan siap melayani</li> <li>8. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Adanya jaminan Maklumat Pelayanan sesuai dengan nilai-nilai organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap pemohon akan diberikan formulir atau scan barcode IKM 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. <b>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan</b></li> </ul>

WALUYU A.C. TURKING

No.

Keperawatan

Uraian

lingkungan rumah keluarga dan keadaannya

**STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

<b>SERVICE DELIVERY</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan dilakukan secara tertulis dengan datang langsung/ Melalui telepon/ Media Sosial :</li> <li>2. Wajib menyampaikan identitas diri (E-KTP/ KK/Nomor yang dapat dihubungi).</li> <li>3. Bukti dukung aduan (uraian pengaduan meliputi tempat, waktu, peristiwa, foto/video).</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang langsung : menemui petugas, mengisi buku tamu, menyampaikan pengaduan/kejadian secara tertulis dan mendapatkan tindak lanjut pengaduan/kejadian</li> <li>2. Melalui Telepon/ Media Sosial : menghubungi petugas, memberikan identitas, menyampaikan pengaduan/kejadian secara tertulis, mendapatkan tindak lanjut pengaduan/kejadian.</li> <li>3. Tim pengaduan melakukan: mengidentifikasi permasalahan pengaduan, membahas permasalahan pengaduan, menyampaikan hasil/tindak lanjut pengaduan masyarakat.</li> <li>4. Wajib memenuhi ketentuan yang dipersyaratkan</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 14 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5	Produk Pelayanan	Respon pengaduan masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p><b>a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung: Petugas di Kantor KECAMATAN KARANGREJO Jl. Raya Ngawi No. 73 Kode Pos 63395</li> <li>2. Tidak langsung: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website:</li> <li>- Instagram:</li> <li>- Facebook:</li> <li>- Telepon:</li> <li>- Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</li> </ul> </li> </ol> <p><b>b. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek administrasi</li> <li>2. Cek lapangan</li> <li>3. Koordinasi internal/eksternal</li> <li>4. Koordinasi instansi terkait</li> </ol>

SERVICE DELIVERY		
No	Komponen	Uraian
		<p>c. Respon pengaduan 1 (satu) hari kerja sejak diterimannya pengaduan</p> <p>d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>

MANUFACTURING		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara Republik Indonesia</li> </ol>
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Prasarana:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer dan printer</li> <li>b. Scanner</li> <li>c. Jaringan Internet</li> <li>d. Mobil dan sepeda motor dinas</li> <li>e. Almari</li> <li>f. Dokumen</li> <li>g. Rak arsip</li> <li>h. Meja Kursi</li> <li>i. Pesawat telepon</li> <li>j. Alat tulis kantor</li> </ol> </li> <li>2. Fasilitas Pendukung:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang tunggu yang dilengkapi AC</li> <li>b. Pelayanan Informasi</li> <li>c. Papan informasi</li> <li>d. Jaringan internet</li> <li>e. Perpustakaan</li> <li>f. Ruang Laktasi</li> <li>g. Ruang mainan anak</li> <li>h. Pesawat televisi</li> <li>i. Water dispenser</li> <li>j. Akses bagi disabilitas</li> <li>k. Area bebas asap rokok</li> <li>l. Tersedianya genset</li> <li>m. Tersediannya alat pemadam kebakaran (APAR)</li> <li>n. Toilet</li> <li>o. Tempat parker</li> <li>p. CCTV</li> </ol> </li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan komputer.</li> <li>2. Memahami proses pelayanan.</li> <li>3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Sektor terkait.</li> </ol>

MANUFACTURING		
No	Komponen	Uraian
		4. Mempunyai keahlian dalam bidang tersebut.
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang: 1. Bagian pendaftaran, verifikasi, pemrosesan 2. Bagian validasi. 3. Penerbitan Surat
6	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan dengan cepat, akurat dan profesional 2. Bersikap ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan 3. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan benar dan valid 4. Merespon dengan cepat terhadap permintaan pengguna sesuai dengan informasi yang tersedia 5. Memiliki empat, rasa peduli, dan penuh perhatian terhadap setiap pengguna 6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan terlalu baik 7. Menyiapkan petugas yang berpenampilan rapi, berdedikasi dan siap melayani 8. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Adanya jaminan Maklumat Pelayanan sesuai dengan nilai-nilai organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. <b>Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</b> a. Setiap pemohon akan diberikan formulir atau scan barcode IKM untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi. d. Tindak lanjut hasil evaluasi. 2. <b>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</b>

**STANDAR PELAYANAN  
EVALUASI RANCANGAN PERATURAN DESA TENTANG APBDESA**

<b>SERVICE DELIVERY</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar;</li> <li>2. Rancangan Peraturan Kepala Desa mengenai Penjabaran APB Desa</li> <li>3. Peraturan Desa mengenai RKP Desa;</li> <li>4. Peraturan Desa mengenai kewenangan berdasarkan hak asal-usul dan kewenangan lokal berskala Desa;</li> <li>5. Peraturan Desa mengenai pembentukan dana cadangan jika tersedia; Peraturan Desa mengenai penyertaan modal jika tersedia; dan</li> <li>6. Berita acara hasil musyawarah BPD</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Camat mengundang Kepala Desa dan atau aparat Desa terkait dalam pelaksanaan evaluasi.</li> <li>2. Hasil evaluasi dituangkan dalam Keputusan Camat dan disampaikan kepada Kepala Desa paling lama 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak diterimanya rancangan dimaksud.</li> <li>3. Jika Camat tidak memberikan hasil evaluasi dalam batas waktu, rancangan Peraturan Desa dimaksud berlaku dengan sendirinya.</li> <li>4. Jika hasil evaluasi telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi kepentingan umum dan RKP Desa, selanjutnya Kepala Desa menetapkan menjadi Peraturan Desa.</li> <li>5. Jika hasil evaluasi tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, kepentingan umum dan RKP Desa, Kepala Desa bersama BPD melakukan penyempurnaan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak diterimanya hasil evaluasi.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 20 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Rekomendasi Camat untuk penetapan APBDesa
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p><b>a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung: Petugas di Kantor KECAMATAN KARANGREJO Jl. Raya Ngawi No. 73 Kode Pos 63395</li> <li>2. Tidak langsung:</li> </ol>

SERVICE DELIVERY		
No	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website:</li> <li>- Instagram:</li> <li>- Facebook:</li> <li>- Telepon:</li> <li>- Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</li> </ul> <p><b>b. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek administrasi</li> <li>2. Cek lapangan</li> <li>3. Koordinasi internal/eksternal</li> <li>4. Koordinasi instansi terkait</li> </ol> <p><b>c. Respon pengaduan 1 (satu) hari kerja sejak diterimannya pengaduan</b></p> <p><b>d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</b></p>

MANUFACTURING		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Desa</li> <li>3. Peraturan Bupati Magetan Nomor 57 tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Desa di Kabupaten Magetan</li> </ol>
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer dan printer</li> <li>b. Scanner</li> <li>c. Jaringan Internet</li> <li>d. Mobil dan sepeda motor dinas</li> <li>e. Almari</li> <li>f. Dokumen</li> <li>g. Rak arsip</li> <li>h. Meja Kursi</li> <li>i. Pesawat telepon</li> <li>j. Alat tulis kantor</li> </ul> </li> <li>2. Fasilitas Pendukung: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang tunggu yang dilengkapi AC</li> <li>b. Pelayanan Informasi</li> </ul> </li> </ol>

MANUFACTURING		
No	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>h. Pesawat televisi</li> <li>i. Water dispenser</li> <li>j. Akses bagi disabilitas</li> <li>k. Area bebas asap rokok</li> <li>l. Tersedianya genset</li> <li>m. Tersediannya alat pemadam kebakaran (APAR)</li> <li>n. Toilet</li> <li>o. Tempat parker</li> <li>p. CCTV</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu melaksanakan Advokasi kebijakan di bidang Pemerintahan</li> <li>2. Mampu melaksanakan Advokasi kebijakan Otonomi Daerah</li> <li>3. Mampu melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum</li> <li>4. Mampu melaksanakan pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa</li> <li>5. Mampu melaksanakan pembinaan di bidang pertanahan / keagrariaan</li> <li>6. Mampu melaksanakan pembinaan perangkat/lembaga wilayah desa/kelurahan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagian pendaftaran, verifikasi, pemrosesan</li> <li>2. Bagian validasi.</li> <li>3. Penerbitan Surat</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan layanan dengan cepat, akurat dan profesional</li> <li>2. Bersikap ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan</li> <li>3. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan benar dan valid</li> <li>4. Merespon dengan cepat terhadap permintaan pengguna sesuai dengan informasi yang tersedia</li> <li>5. Memiliki empat, rasa peduli, dan penuh perhatian terhadap setiap pengguna</li> <li>6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan terlalu baik</li> <li>7. Menyiapkan petugas yang berpenampilan rapi, berdedikasi dan siap melayani</li> <li>8. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Adanya jaminan Maklumat Pelayanan sesuai dengan nilai-nilai organisasi

**MANUFACTURING**

No	Komponen	Uraian
8	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 akan diberikan formulir atau scan barcode IKM 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 pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li></ol>

**STANDAR PELAYANAN  
PENETAPAN PJ KEPALA DESA**

<b>SERVICE DELIVERY</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usulan pengangkatan Pj kepala desa dari BPD kepada Bupati melalui Camat.</li> <li>2. Berita acara hasil musyawarah BPD</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. BPD mengirimkan usulan pengangkatan Pj</li> <li>2. Camat menindaklanjuti Surat Usulan BPD kepada Bupati</li> <li>3. Camat menindaklanjuti rekomendasi Bupati</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 30 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Penetapan Pj Kepala Desa
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p><b>a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung: Petugas di Kantor KECAMATAN KARANGREJO Jl. Raya Ngawi No. 73 Kode Pos 63395</li> <li>2. Tidak langsung:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website:</li> <li>- Instagram:</li> <li>- Facebook:</li> <li>- Telepon:</li> <li>- Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</li> </ul> </li> </ol> <p><b>b. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek administrasi</li> <li>2. Cek lapangan</li> <li>3. Koordinasi internal/eksternal</li> <li>4. Koordinasi instansi terkait</li> </ol> <p><b>c. Respon pengaduan 1 (satu) hari kerja sejak diterimannya pengaduan</b></p> <p><b>d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</b></p>

**MANUFACTURING**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 112 Tahun 2014 tentang Pemilihan Kepala Desa</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 66 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 82 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Kepala Desa</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pemilihan, Pengangkatan dan Pemberhentian Kepala Desa</li> <li>6. Peraturan Bupati Magetan Nomor 34 tahun 2019 Tentang Pedoman Tata Cara Pemilihan, Pengangkatan dan Pemberhentian Kepala Desa</li> </ol>
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Prasarana:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer dan printer</li> <li>b. Scanner</li> <li>c. Jaringan Internet</li> <li>d. Mobil dan sepeda motor dinas</li> <li>e. Almari</li> <li>f. Dokumen</li> <li>g. Rak arsip</li> <li>h. Meja Kursi</li> <li>i. Pesawat telepon</li> <li>j. Alat tulis kantor</li> </ol> </li> <li>2. Fasilitas Pendukung:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang tunggu yang dilengkapi AC</li> <li>b. Pelayanan Informasi</li> <li>c. Papan informasi</li> <li>d. Jaringan internet</li> <li>e. Perpustakaan</li> <li>f. Ruang Laktasi</li> <li>g. Ruang mainan anak</li> <li>h. Pesawat televisi</li> <li>i. Water dispenser</li> <li>j. Akses bagi disabilitas</li> <li>k. Area bebas asap rokok</li> <li>l. Tersedianya genset</li> <li>m. Tersediannya alat pemadam kebakaran (APAR)</li> <li>n. Toilet</li> <li>o. Tempat parker</li> <li>p. CCTV</li> </ol> </li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu melaksanakan Advokasi kebijakan di bidang Pemerintahan</li> </ol>

**MANUFACTURING**

No	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Mampu melaksanakan Advokasi kebijakan Otonomi Daerah</li> <li>3. Mampu melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum</li> <li>4. Mampu melaksanakan pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa</li> <li>5. Mampu melaksanakan pembinaan di bidang pertanahan / keagrariaan</li> <li>6. Mampu melaksanakan pembinaan perangkat/lembaga wilayah desa/kelurahan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagian pendaftaran, verifikasi, pemrosesan</li> <li>2. Bagian validasi.</li> <li>3. Penerbitan Surat</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan layanan dengan cepat, akurat dan profesional</li> <li>2. Bersikap ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan</li> <li>3. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan benar dan valid</li> <li>4. Merespon dengan cepat terhadap permintaan pengguna sesuai dengan informasi yang tersedia</li> <li>5. Memiliki empat, rasa peduli, dan penuh perhatian terhadap setiap pengguna</li> <li>6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan terlalu baik</li> <li>7. Menyiapkan petugas yang berpenampilan rapi, berdedikasi dan siap melayani</li> <li>8. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Adanya jaminan Maklumat Pelayanan sesuai dengan nilai-nilai organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap pemohon akan diberikan formulir atau scan barcode IKM 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. <b>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</b></li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENETAPAN PIT ATAU PIh LURAH DENGAN PERSETUJUAN BUPATI**

<b>SERVICE DELIVERY</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen yang menunjukkan kekosongan pejabat Lurah definitif</li> <li>2. Persetujuan tertulis Bupati</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Camat mengirim surat usulan penunjukan PIT/PIh Lurah kepada Bupati</li> <li>2. Camat menindaklanjuti Surat persetujuan dari Bupati</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 14 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat Perintah Pelaksana Tugas Lurah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p><b>a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung: Petugas di Kantor KECAMATAN KARANGREJO Jl. Raya Ngawi No. 73 Kode Pos 63395</li> <li>2. Tidak langsung:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website:</li> <li>- Instagram:</li> <li>- Facebook:</li> <li>- Telepon:</li> <li>- Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</li> </ul> </li> </ol> <p><b>b. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek administrasi</li> <li>2. Cek lapangan</li> <li>3. Koordinasi internal/eksternal</li> <li>4. Koordinasi instansi terkait</li> </ol> <p><b>c. Respon pengaduan 1 (satu) hari kerja sejak diterimannya pengaduan</b></p> <p><b>d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</b></p>

<b>MANUFACTURING</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Surat Edaran Ka BKN no 1/ SE//2021 tentang Kewenangan pelaksana harian dan pelaksana

**MANUFACTURING**

No	Komponen	Uraian
		<p>188/290/Kept /403 013/2019      Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat untuk Melaksanakan Sebagian Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah</p>
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Prasarana               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer dan printer</li> <li>b. Scanner</li> <li>c. Jaringan Internet</li> <li>d. Mobil dan sepeda motor dinas</li> <li>e. Almari</li> <li>f. Dokumen</li> <li>g. Rak arsip</li> <li>h. Meja Kursi</li> <li>i. Pesawat telepon</li> <li>j. Alat tulis kantor</li> </ol> </li> <li>2. Fasilitas Pendukung:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang tunggu yang dilengkapi AC</li> <li>b. Pelayanan Informasi</li> <li>c. Papan informasi</li> <li>d. Jaringan internet</li> <li>e. Perpustakaan</li> <li>f. Ruang Laktasi</li> <li>g. Ruang mainan anak</li> <li>h. Pesawat televisi</li> <li>i. Water dispenser</li> <li>j. Akses bagi disabilitas</li> <li>k. Area bebas asap rokok</li> <li>l. Tersedianya genset</li> <li>m. Tersediannya alat pemadam kebakaran (APAR)</li> <li>n. Toilet</li> <li>o. Tempat paker</li> <li>p. CCTV</li> </ol> </li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu melaksanakan Advokasi kebijakan di bidang Pemerintahan</li> <li>2. Mampu melaksanakan Advokasi kebijakan Otonomi Daerah</li> <li>3. Mampu melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum</li> <li>4. Mampu melaksanakan pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa</li> <li>5. Mampu melaksanakan pembinaan di bidang pertanian / keagrariaan</li> <li>6. Mampu melaksanakan pembinaan perangkat/lembaga wilayah desa/kelurahan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
5	Jumlah Pelaksana	<p>3 (tiga) orang:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagian pendaftaran, verifikasi, pemrosesan</li> <li>2. Bagian validasi.</li> </ol>

**MANUFACTURING**

No	Komponen	Uraian
6	Jaminan Pelayanan	<p>3. Penerbitan Surat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan layanan dengan cepat, akurat dan profesional</li> <li>2. Bersikap ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan</li> <li>3. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan benar dan valid</li> <li>4. Merespon dengan cepat terhadap permintaan pengguna sesuai dengan informasi yang tersedia</li> <li>5. Memiliki empat, rasa peduli, dan penuh perhatian terhadap setiap pengguna</li> <li>6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan terlalu baik</li> <li>7. Menyiapkan petugas yang berpenampilan rapi, berdedikasi dan siap melayani</li> <li>8. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Adanya jaminan Maklumat Pelayanan sesuai dengan nilai-nilai organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap pemohon akan diberikan formulir atau scan barcode IKM 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. <b>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</b></li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN**  
**REKOMENDASI PENGANGKATAN DAN PEMBERHENTIAN PERANGKAT DESA**

**SERVICE DELIVERY**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berita acara penetapan</li> <li>2. Permohonan rekomendasi pengangkatan/ pemberhentian perangkat desa dari kepala desa kepada camat</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pengangkatan Perangkat Desa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta ujian yang lulus, peringkat kesatu dan kedua dikonsultasikan secara tertulis oleh Kepala Desa kepada Camat</li> <li>2. Jika calon perangkat desa yang lulus ujian hanya 1 orang maka konsultasi mengikutsertakan calon perangkat desa peringkat kedua</li> <li>3. Jika tidak ada calon perangkat desa yang lulus ujian maka proses pengisian perangkat desa dinyatakan selesai dan tahapan pengisian Perangkat Desa dapat dilakukan kembali</li> <li>4. Camat memberikan rekomendasi tertulis terhadap calon Perangkat Desa paling lambat 7 hari kerja sejak diterimanya surat permohonan konsultasi/rekomendasi pengangkatan perangkat desa dari Kepala Desa</li> <li>5. Rekomendasi yang diberikan Camat berupa persetujuan atau penolakan secara tertulis berdasarkan persyaratan yang ditentukan.</li> </ol> <p>Pemberhentian Perangkat Desa karena meninggal dunia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberhentian Perangkat Desa karena meninggal dunia ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa setelah dikonsultasikan kepada Camat.</li> <li>2. Hasil Konsultasi kepada Camat dituangkan dalam bentuk Rekomendasi.</li> </ol> <p>Pemberhentian Perangkat Desa karena permintaan sendiri:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberhentian Perangkat Desa karena permintaan sendiri ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa setelah dikonsultasikan dengan Camat</li> <li>2. Surat Permohonan pemberhentian tidak dapat dicabut kembali.</li> </ol> <p>Pemberhentian Perangkat Desa karena diberhentikan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat Desa diberhentikan karena:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. usia telah genap 60 tahun</li> <li>b. dinyatakan sebagai terpidana yang diancam dengan pidana penjara paling singkat 5 tahun berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap</li> <li>c. tidak dapat melaksanakan tugas secara</li> </ol> </li> </ol>

**SERVICE DELIVERY**

No	Komponen	Uraian
		mental, tidak berfungsi secara normal yang dibuktikan dengan surat keterangan dokter yang berwenang dan/atau tidak diketahui keberadaannya d. tidak lagi memenuhi persyaratan sebagai perangkat desa e. tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagai perangkat desa. 2. Pemberhentian Perangkat Desa karena diberhentikan, ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa setelah dikonsultasikan dengan Camat. 3. Keputusan Kepala disampaikan kepada Camat paling lambat 14 hari setelah ditetapkan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 7 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5	Produk Pelayanan	Surat rekomendasi Pengangkatan/pemberhentian Perangkat Desa
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p><b>a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung: Petugas di Kantor KECAMATAN KARANGREJO Jl. Raya Ngawi No. 73 Kode Pos 63395</li> <li>2. Tidak langsung:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website:</li> <li>- Instagram:</li> <li>- Facebook:</li> <li>- Telepon:</li> <li>- Kotak Saran/Kotak Pengaduan.</li> </ul> </li> </ol> <p><b>b. Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek administrasi</li> <li>2. Cek lapangan</li> <li>3. Koordinasi internal/eksternal</li> <li>4. Koordinasi instansi terkait</li> </ol> <p><b>c. Respon pengaduan 1 (satu) hari kerja sejak diterimannya pengaduan</b></p> <p><b>d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</b></p>

# MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2015 tentang Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 12 tahun 2016 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa</li> <li>7. Peraturan Bupati Magetan Nomor 48 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa</li> </ol>
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Prasarana:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer dan printer</li> <li>b. Scanner</li> <li>c. Jaringan Internet</li> <li>d. Mobil dan sepeda motor dinas</li> <li>e. Almari</li> <li>f. Dokumen</li> <li>g. Rak arsip</li> <li>h. Meja Kursi</li> <li>i. Pesawat telepon</li> <li>j. Alat tulis kantor</li> </ol> </li> <li>2. Fasilitas Pendukung:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang tunggu yang dilengkapi AC</li> <li>b. Pelayanan Informasi</li> <li>c. Papan informasi</li> <li>d. Jaringan internet</li> <li>e. Perpustakaan</li> <li>f. Ruang Laktasi</li> <li>g. Ruang mainan anak</li> <li>h. Pesawat televisi</li> <li>i. Water dispenser</li> <li>j. Akses bagi disabilitas</li> <li>k. Area bebas asap rokok</li> <li>l. Tersedianya genset</li> <li>m. Tersediannya alat pemadam kebakaran</li> </ol> </li> </ol>

## MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
		p. CCTV
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu melaksanakan Advokasi kebijakan di bidang Pemerintahan</li> <li>2. Mampu melaksanakan Advokasi kebijakan Otonomi Daerah</li> <li>3. Mampu melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum</li> <li>4. Mampu melaksanakan pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa</li> <li>5. Mampu melaksanakan pembinaan di bidang pertanian / keagrariaan</li> <li>6. Mampu melaksanakan pembinaan perangkat/lembaga wilayah desa/kelurahan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagian pendaftaran, verifikasi, pemrosesan</li> <li>2. Bagian validasi.</li> <li>3. Penerbitan Surat</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan layanan dengan cepat, akurat dan profesional</li> <li>2. Bersikap ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan</li> <li>3. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan benar dan valid</li> <li>4. Merespon dengan cepat terhadap permintaan pengguna sesuai dengan informasi yang tersedia</li> <li>5. Memiliki empat, rasa peduli, dan penuh perhatian terhadap setiap pengguna</li> <li>6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan terlalu baik</li> <li>7. Menyiapkan petugas yang berpenampilan rapi, berdedikasi dan siap melayani</li> <li>8. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Adanya jaminan Maklumat Pelayanan sesuai dengan nilai-nilai organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap pemohon akan diberikan formulir atau scan barcode IKM 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> </ol>

**MANUFACTURING**

No	Komponen	Uraian
		2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

Ditetapkan di : KARANGREJO

Pada Tanggal : 14 Februari 2024



**CAMAT KARANGREJO**

**SECONDANY BUDI W, S. Sos, MM**

Pembina Tingkat I  
NIP. 197011021990031002