

## 6. PELAYANAN REKOMENDASI SURAT KETERANGAN BERSIH DIRI ( SKBD )

### A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir Permohonan SKBD dari kepala Kelurahan</li> <li>2. Fotokopi KTP dan KK 1 lembar</li> <li>3. Foto Kopi Akte Kelahiran</li> </ol>
2	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan Rekomendasi Surat Keterangan Bersih Diri (SKBD)</li> <li>2. Petugas loket menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi jika berkas lengkap maka akan diproses dan dilanjutkan jika tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.</li> <li>3. Kasi Pelayanan memverifikasi dan memvalidasi kelengkapan persyaratan administrasi.</li> <li>4. kasi Pelayanan dan Sekcam meneliti, mengoreksi dan memberikan paraf.</li> <li>5. Penandatanganan Rekomendasi Surat Keterangan Bersih Diri (SKBD) oleh Camat</li> <li>6. Pengagendaan surat pemberian nomor dan cap/ stempel</li> <li>7. Rekomendasi Surat Keterangan Bersih Diri selesai dan diserahkan oleh petugas kecamatan kepada pemohon.</li> <li>8. Pengarsipan Rekomendasi Surat Keterangan Bersih Diri (SKBD)</li> </ol>
3	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	25 menit
4	<b>Biaya/ Tarif</b>	Gratis
5	<b>Produk Layanan</b>	Rekomendasi Surat Keterangan Bersih Diri ( SKBD )
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Petugas Penerima Pengaduan, dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Pengadu mendatangi petugas, Sdr. JANJI SISWANTO</li> <li>➢ Petugas menerima pengaduan dengan menanyakan nama, pekerjaan dan alamat kemudian di catat di Buku Pengaduan</li> <li>➢ Jika pengaduan disampaikan secara lisan atau tulisan maka petugas mencatat di Buku Pengaduan</li> </ul> </li> <li>b) Call Center Pengaduan, Nomor HP 082319235435, dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Pengadu menghubungi Nomor HP 082319235435</li> <li>➢ Petugas menerima pengaduan dengan mencatat identitas pelaku nama, pekerjaan dan alamat serta mencatat keluhan di Buku Pengaduan</li> </ul> </li> <li>c) Website di kec-kedopok.probolinggo.go.id, dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Pengadu membuka website di kec-kedopok.probolinggo.go.id</li> <li>➢ Pengadu memilih menu pengaduan</li> <li>➢ Pengadu memasukkan nama, pekerjaan, alamat dan alamat email dan keluhan di kolom keluhan/ saran/ masukan</li> <li>➢ Petugas mengecek website dan mencatat pengaduan di Buku Pengaduan</li> </ul> </li> <li>d) Surat elektronik (e-mail) di <a href="mailto:kec.kedopok@gmail.com">kec.kedopok@gmail.com</a>, dengan</li> </ol> </li> </ol>

		<p>prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pengadu membuka email pengadu, lalu memasukkan email <a href="mailto:kec.kedopok@gmail.com">kec.kedopok@gmail.com</a> di kolom email tujuan</li> <li>➤ Pengadu menuliskan pengaduan, saran dan masukan lalu mengirimkan email tersebut</li> <li>➤ Petugas mengecek email dan mencatat pengaduan melalui email di Buku Pengaduan.</li> </ul> <p>e) Pengelolaan Pengaduan</p> <p>f) Semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan diatas sudah dicatat dan direkap di Buku Pengaduan, selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Seksi Pelayanan dan Sekretaris Kecamatan</p> <p>g) Sekretaris Kecamatan menindaklanjuti pengaduan dengan mengkoordinasikan dengan seksi terkait untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut</p> <p>h) Hasil tindaklanjut pengaduan disampaikan oleh Petugas Pengaduan kepada Pengadu baik secara lisan, tertulis, email atau publikasi website sesuai sarana yang dipakai oleh Pengadu.</p>
--	--	---

**B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi**

NO	KOMPONEN	URAIAN																	
		1	2																
1	<b>Dasar Hukum</b>	1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;																	
		2. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 101 Tahun 2017 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 34 Tahun 2007 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat;																	
		3. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 104 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi Kecamatan.																	
		4. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 75 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat dan Lurah se Kota Probolinggo;																	
2	<b>Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas</b>	ATK, Buku Register, Meja Pelayanan, Kursi Pelayanan, Kotak Pengaduan, Rak Majalah, AC, Kipas Angin, TV, CCTV, Mesin SKM, Mesin Running Text Pelayanan, Toilet Umum dan Ruang Laktasi																	
3	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<p><b>5. Camat/ Sekcam</b></p> <table> <tr> <td>Pendidikan</td> <td>: Minimal S1 Administrasi Publik</td> </tr> <tr> <td>Pelatihan</td> <td>: Diklat PIM III, Administrasi Publik/ Pemerintahan, Kepemimpinan</td> </tr> <tr> <td>Ketrampilan</td> <td>: Mampu melaksanakan analisa terhadap permasalahan, Mampu berpikir analitis dan praktis</td> </tr> <tr> <td>Pengalaman kerja</td> <td>: Minimal 10 Tahun</td> </tr> </table> <p><b>6. Kasi Pelayanan</b></p> <table> <tr> <td>Pendidikan</td> <td>: Minimal S1 Administrasi Publik/Illu Pemerintahan</td> </tr> <tr> <td>Pelatihan</td> <td>: Diklat PIM IV, Administrasi Publik/ Pemerintahan, Kepemimpinan</td> </tr> <tr> <td>Ketrampilan</td> <td>: Mampu melaksanakan analisa terhadap permasalahan, Mampu berpikir analitis dan praktis</td> </tr> <tr> <td>Pengalaman kerja</td> <td>: Minimal 5 Tahun</td> </tr> </table>	Pendidikan	: Minimal S1 Administrasi Publik	Pelatihan	: Diklat PIM III, Administrasi Publik/ Pemerintahan, Kepemimpinan	Ketrampilan	: Mampu melaksanakan analisa terhadap permasalahan, Mampu berpikir analitis dan praktis	Pengalaman kerja	: Minimal 10 Tahun	Pendidikan	: Minimal S1 Administrasi Publik/Illu Pemerintahan	Pelatihan	: Diklat PIM IV, Administrasi Publik/ Pemerintahan, Kepemimpinan	Ketrampilan	: Mampu melaksanakan analisa terhadap permasalahan, Mampu berpikir analitis dan praktis	Pengalaman kerja	: Minimal 5 Tahun	
Pendidikan	: Minimal S1 Administrasi Publik																		
Pelatihan	: Diklat PIM III, Administrasi Publik/ Pemerintahan, Kepemimpinan																		
Ketrampilan	: Mampu melaksanakan analisa terhadap permasalahan, Mampu berpikir analitis dan praktis																		
Pengalaman kerja	: Minimal 10 Tahun																		
Pendidikan	: Minimal S1 Administrasi Publik/Illu Pemerintahan																		
Pelatihan	: Diklat PIM IV, Administrasi Publik/ Pemerintahan, Kepemimpinan																		
Ketrampilan	: Mampu melaksanakan analisa terhadap permasalahan, Mampu berpikir analitis dan praktis																		
Pengalaman kerja	: Minimal 5 Tahun																		

		<p><b>7. Pelaksana Administrasi</b></p> <table> <tr> <td>Pendidikan</td><td>: Minimal SMA</td></tr> <tr> <td>Pelatihan</td><td>: Pelatihan Komputer, Pelatihan Excellent Service, Komunikasi Interpersonal, Penanganan pengaduan</td></tr> <tr> <td>Ketrampilan</td><td>: Ramah dan Taggap, Mampu elaksanakan Bersujud (Bersih, Supel, Jujur dan Adil), Menguasai Komputer, Tertib Administrasi</td></tr> <tr> <td>Pengalaman kerja</td><td>: Minimal 1 Tahun</td></tr> </table>	Pendidikan	: Minimal SMA	Pelatihan	: Pelatihan Komputer, Pelatihan Excellent Service, Komunikasi Interpersonal, Penanganan pengaduan	Ketrampilan	: Ramah dan Taggap, Mampu elaksanakan Bersujud (Bersih, Supel, Jujur dan Adil), Menguasai Komputer, Tertib Administrasi	Pengalaman kerja	: Minimal 1 Tahun
Pendidikan	: Minimal SMA									
Pelatihan	: Pelatihan Komputer, Pelatihan Excellent Service, Komunikasi Interpersonal, Penanganan pengaduan									
Ketrampilan	: Ramah dan Taggap, Mampu elaksanakan Bersujud (Bersih, Supel, Jujur dan Adil), Menguasai Komputer, Tertib Administrasi									
Pengalaman kerja	: Minimal 1 Tahun									
4	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan internal terhadap proses pelaksanaan dan produk pelayanan selalu dipantau oleh Kasi Pelayanan setiap hari;</li> <li>2. Melakukan pengecekan secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan;</li> <li>3. Monitoring dan evaluasi setiap bulan terhadap pelaksanaan layanan dan pengaduan masyarakat.</li> </ol>								
5	<b>Jumlah Pelaksana</b>	Camat/ Sekcam sebanyak 1 orang Kasi Pelayanan sebanyak 1 orang Pelaksana Administrasi sebanyak 3 orang								
6	<b>Jaminan pelayanan</b>	Camat Kedopok menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh Petugas Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Layanan BERSUJUD (Bersih, Supel, Jujur dan Adil). Apabila proses pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan Standar Pelayanan dan Layanan BERSUJUD dan produk layanan terjadi kesalahan. Maka pihak Kecamatan Kedopok siap memberikan kompensasi untuk mengganti produk layanan yang salah dengan mengantarkan ke rumah penerima layanan secepat mungkin.								
7	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	Camat Kedopok menjamin keamanan warga sebagai penerima layanan dengan menyediakan sarana dan prasarana : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat parkir yang memadai bagi pengguna layanan;</li> <li>2. CCTV di beberapa titik untuk memantau keamanan sekitar kantor kecamatan utamanya ruang pelayanan;</li> <li>3. Disediakan Alat Pemadam Api Ringan (APAR);</li> <li>4. Staf Seksi Trantib yang berada disekitar ruang pelayanan utamanya tempat parkir.</li> </ol>								
8	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>	Monitoring dan evaluasi setiap bulan terhadap pelaksanaan pelayanan, Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat setiap semester.								