

## 9. PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH

### 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 Surat Keterangan Pindah WNI (F-1.08) yang sudah ditandatangani lurah.</li> <li>2. Asli dan fotokopi KTP sebanyak 2 rangkap</li> <li>3. Asli dan fotokopi KK sebanyak 2 rangkap</li> </ol>
2	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operator Kelurahan mengajukan Surat Keterangan Pindah secara Online Kepada Kecamatan</li> <li>2. Operator Kecamatan menerima berkas secara Online dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi jika berkas lengkap maka akan diproses dan dilanjutkan jika tidak lengkap akan dikembalikan kepada Operator Kelurahan untuk dilengkapi.</li> <li>3. Operator Kecamatan mengajukan Permohonan berkas Form KK ( Tracking ) kepada Camat</li> <li>4. Penandatanganan/ Sign Digital Pengajuan Form Kartu Keluarga ( KK ) oleh Camat Secara Online</li> <li>5. Berkas Form Kartu Keluarga ( KK ) dikembalikan ( Tracking ) oleh Camat Kepada Operator Kecamatan</li> <li>6. Operator Kecamatan mengembalikan ( Tracking ) berkas yang sudah ditandatangi oleh Camat kepada Operator Kelurahan untuk dicetak</li> <li>7. Pengarsipan Surat Keterangan Pindah</li> </ol>
3	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	15 Menit
4	<b>Biaya/ Tarif</b>	Gratis
5	<b>Produk Layanan</b>	Surat Keterangan Pindah
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 prosedur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Pengadu membuka email pengadu, lalu memasukkan email</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

		<p><a href="mailto:kec.kedopok@gmail.com">kec.kedopok@gmail.com</a> di kolom email tujuan</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>2. Pengelolaan Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) 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</li> <li>b) Sekretaris Kecamatan menindaklanjuti pengaduan dengan mengkoordinasikan dengan seksi terkait untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut</li> <li>c) Hasil tindaklanjut pengaduan disampaikan oleh Petugas Pengaduan kepada Pengadu baik secara lisan, tertulis, email atau publikasi website sesuai sarana yang dipakai oleh Pengadu.</li> </ol>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

NO	KOMPONEN	URAIAN															
		1	2														
1	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Wali Kota Nomor 32 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL)</li> <li>3. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 104 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi Kecamatan.</li> <li>4. 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;</li> <li>5. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 75 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat dan Lurah se Kota Probolinggo;</li> </ol>	3														
2	<b>Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas</b>	ATK, Buku Register, Komputer, Jaringan Internet, Peralatan Perekaman dan Kelengkapan, 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>1. 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>2. 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</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	
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																

		<p>permasalahan, Mampu berpikir analitis dan praktis</p> <p>Pengalaman kerja : Minimal 5 Tahun</p> <p><b>3. 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 Tanggap, Mampu melaksanakan Bersujud (Bersih, Supel, Jujur dan Adil), Menguasai Komputer, Tertib Administrasi</td></tr> <tr> <td>Pengalaman kerja</td><td>: Minimal 1 Tahun</td></tr> </table> <p><b>4. Pelaksana Komputer</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 Tanggap, Mampu melaksanakan 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 Tanggap, Mampu melaksanakan 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 Tanggap, Mampu melaksanakan 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 Tanggap, Mampu melaksanakan 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 Tanggap, Mampu melaksanakan 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>	<p>Camat/ Sekcam sebanyak 1 orang</p> <p>Kasi Pelayanan sebanyak 1 orang</p> <p>Pelaksana Administrasi sebanyak 3 orang</p> <p>Pelaksana Komputer sebanyak 1 orang</p>																
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>	<p>Camat Kedopok menjamin keamanan warga sebagai penerima layanan dengan menyediakan sarana dan prasarana :</p> <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.																