



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN YOSOWILANGUN

Jl. Mayor Jendral Soekartijo No. 56 Telp. (0334) 390555

Email : kec_yosowilangun@lumajangkab.go.id

YOSOWILANGUN – 67382

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**PENERBITAN KTP
(KARTU TANDA PENDUDUK)**

No. SP-KEC.YOSOWILANGUN- PELY-02

Status Revisi	:	01
Tanggal Revisi	:	20-11-2015
Tanggal Terbit	:	23-11-2015

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	SRI RAHAYUNINGSIH	Nama	SOLIKIN, SP	Nama	INDRIONO KRISHNA MURTI, AP
Jabatan	Kasi Pelayanan Umum	Jabatan	Sekretaris Kecamatan	Jabatan	Camat Yosowilangun

 PEMERINTAHAN KABUPATEN LUMAJANG	KECAMATAN YOSOWILANGUN Jl. MayJend. Soekertijo No. 56 Telp. (0334) 390555		
	STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENERBITAN KTP (KARTU TANDA PENDUDUK)		
No. Dokumen SP- PELY- 02	No. Revisi 01	Hal 2 dari 7	Tgl Terbit 23-11-2015

1. DASAR HUKUM

- 1.1 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
- 1.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/712003 tentang pedomsn Penyusunan. STANDAR PELAYANAN PUBLIK Publik;
- 1.3 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 631KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik;
- 1.4 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks;
- 1.5 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk Tenis Transparansi dan Akuntanbilas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 1.6 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 1.7 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- 1.8 Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis PATEN;
- 1.9 Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Pebruari 2011 tentang Penerapan PATEN
- 1.10 Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 04 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan tata Kerja Kecamatan;
- 1.11 Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 03 Tahun 2009 tentang Kewenangan Pemerintah Kabupaten Lumajang Dalam Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan
- 1.12 Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/243/427.12/2015 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat;

2. PERSYARATAN

- 2.1 Membawa surat pengantar dari Desa setempat (Form F-107);
- 2.2 Membawa pas photo ukuran 3 x 4 cm sebanyak 1 (satu) lembar berwarna (latar belakang warna biru untuk tahun kelahiran genap dan latar belakang warna merah untuk tahun kelahiran ganjil);
- 2.3 Membawa foto copy Kartu Keluarga (KK).

3. DEFINISI

- 3.1. KTP (Kartu Tanda Penduduk) adalah Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan YOSOWILANGUN kepada Masyarakat sebagai bukti tanda Identitas resmi Penduduk berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

4. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

- 4.1 Pemohon mengisi formulir F-107 yang disediakan oleh kantor desa setempat sesuai dengan data pada KK;
- 4.2 Formulir F-107 ditandatangani oleh pemohon dan kepala desa dengan dilampiri pas photo ukuran 3 x 4 cm berwarna sebanyak 1 (satu) lembar;
- 4.3 Pemohon mengajukan berkas dimaksud ke kantor kecamatan;
- 4.4 Kecamatan (Seksi pelayanan umum) melakukan validasi data pemohon, jika berkas lengkap dan valid, berkas akan segera diproses, apabila tidak lengkap atau tidak valid, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi kekurangannya;
- 4.5 Jika pemohon belum melakukan perekaman, maka sebelumnya direkam E KTP terlebih dahulu. Namun, jika pemohon sudah pernah melakukan perekaman E KTP tetapi E KTP belum jadi, maka pemohon tidak perlu melakukan perekaman lagi. Perekaman E KTP dilakukan 1 kali saja.
- 4.6 Selanjutnya berkas pengajuan KTP dikirim ke Kantor Dispenduk Capil untuk dilaksanakan pencetakan
- 4.7 KTP jadi untuk diserahkan kepada pemohon.

5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

- 5.1. Waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan KTP dengan persyaratan yang sudah lengkap paling lama 12 (dua belas) hari kerja.

6. BIAYA/TARIF

- 6.1. Pelayanan pembuatan KTP tidak dipungut biaya (gratis).

7. PRODUK PELAYANAN

- 7.1. Spesifikasi Produk atau Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon :
Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dicetak Kantor Dispenduk dan Capil Kabupaten Lumajang.

8. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

8.1	Komputer	1 buah
8.2	Alat Pemindai Mata	1 buah
8.3	Kamera	1 buah
8.4	Alat Sidik Jari	1 buah
8.5	Alat tandatangan elektronik	1 buah
8.6	Buku Register	1 buku
8.7	Meja	3 buah
8.8	Kursi	3 buah

9. KOMPETENSI DAN JUMLAH PELAKSANA

Jabatan	:	Kasi Pelayanan Umum
Pendidikan	:	S1
Pelatihan	:	-
Keterampilan/Pengetahuan	:	- Mampu melakukan analisa terhadap permasalahan ; - Mampu berpikir analitis dan praktis ;
Pengalaman Kerja	:	Minimal 4 tahun
Jumlah Personil	:	1 orang

Jabatan	:	Petugas Operator
Pendidikan	:	SMU sederajat
Pelatihan	:	- Pelatihan Komputer
Keterampilan/Pengetahuan	:	- Mempunyai pengetahuan tentang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lumajang ; - Mempunyai keterampilan mengenai tata cara pengoperasian computer program aplikasi perkantoran dan aplikasi SIAK ;
Pengalamn Kerja	:	Minimal 1 tahun
Jumlah Personil	:	1 orang

Jabatan	:	Petugas Loker
Pendidikan	:	SMU sederajat
Pelatihan	:	- Change management
Keterampilan/Pengetahuan	:	<ul style="list-style-type: none"> - Mempunyai pengetahuan tentang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lumajang ; - Cepat Tanggap - Tertib Administrasi - Mempunyai sikap sigap, menarik, antusias, ramah dan teliti;
Pengalaman Kerja	:	Minimal 1 tahun
Jumlah Personil	:	1 orang

10. PENGAWASAN INTERNAL

10.1 Pengawasan internal terhadap proses maupun produk Pelayanan di Seksi Pelayanan Umum dipantau oleh Sekretaris Kecamatan.

11. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

11.1 Kecamatan Yosowilangun menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat

11.2 Sarana pengaduan meliputi:

PENGADUAN PENGUNJUNG DI LOKET PENDAFTARAN		
SARANA PENGADUAN	PENCATATAN	TINDAKAN YANG DILAKUKAN
Langsung di meja informasi	Buku Pengaduan	Pengunjung langsung menulis di meja informasi

11.3 Pengaduan secara langsung di meja informasi akan dicatat dalam **Buku Pengaduan** oleh pengunjung.

11.4 **Kotak Saran** dibuka setiap hari di akhir pelayanan oleh Petugas Layanan Informasi. Apabila ada pengaduan, selanjutnya dicatat dalam **Buku Pengaduan**.

11.5 Dari semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan yang sudah direkam dalam **Buku Pengaduan** oleh Petugas Layanan Informasi, selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Seksi terkait.

11.6 Kepala Seksi menindaklanjuti pengaduan yang terjadi di lingkup Unit Kerjanya dan hasilnya dicatat dalam **Buku Pengaduan** pada kolom tindak lanjut.

- 11.7 Selanjutnya, tindak lanjut dan pelaporan tindak lanjut pengaduan mengacu pada **Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan** .
- 11.8 Dari semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan, setiap 3 (tiga) bulan sekali Petugas Layanan Informasi merekap data aduan untuk dimintakan persetujuan kepada Camat.
- 11.9 Camat mengumumkan hasil rekapitulasi tindak lanjut pengaduan melalui papan pengumuman dan janji perbaikan pelayanan kepada masyarakat pengunjung Kecamatan.

12. JAMINAN PELAYANAN

Camat Yosowilangun menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh Petugas di Seksi Pelayanan Umum sesuai dengan STANDAR PELAYANAN PUBLIK. Untuk memastikan Pelayanan di Seksi Pelayanan Umum dilaksanakan dengan terkendali maka Pelayanan Seksi Pelayanan Umum direncanakan, ditetapkan dan didokumentasikan dalam **Sasaran Mutu**.

13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Camat Yosowilangun menjamin keamanan dan keselamatan pemohon yang menerima pelayanan melalui Kebijakan Mutu, yang tercermin dalam point "Pelayanan Prima".

14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- 14.1 Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam target kinerja pelayanan di Seksi Pelayanan Umum.
- 14.2 Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala .
- 14.3 Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas di Seksi Pelayanan Umum dan dievaluasi oleh Camat untuk menentukan tindak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan konsep peningkatan kinerja berkesinambungan.