

## STANDAR PELAYANAN

### FASILITASI PADA SURAT PERNYATAAN MISKIN DAN / ATAU SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU ( SKTM )

#### A. SERVICE DELIVERY

No.	Komponen		Uraian
1.	Persyaratan	:	a. Surat pengantar dari Kepala Desa; b. Surat pernyataan miskin dan / atau tidak mampu dari kepala desa; c. Fotocopy KTP-el d. Fotocopy Kartu Keluarga
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<p><b>Dapat dijelaskan melalui alur</b></p> <pre>                     graph TD                         pemohon([pemohon]) --&gt; petugas([Petugas pelayanan])                         petugas --&gt; kepala([Kepala Seksi Pelayanan Umum])                         camat([camat]) &lt;--&gt; kepala                     </pre> <p><b>Prosedur Teknis:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap;</li> <li>2. Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</li> <li>3. Kepala seksi menerima berkas, melakukan verifikasi berkas;</li> <li>4. Camat menandatangani dokumen SKTM;</li> <li>5. Petugas Pelayanan meregister dan pengarsipan;</li> <li>6. Petugas Pelayanan menyerahkan kembali dokumen SKTM kepada pemohon.</li> <li>7. Pemohon melanjutkan proses kepada Instansi yang mensyaratkan SKTM.</li> </ol>
3.	Waktu pelayanan	:	1 (satu) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan Lengkap
4.	Biaya pelayanan	:	Gratis
5.	Produk layanan	:	Dokumen SKTM
6.	Pengaduan layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran;</li> <li>2. Website : <a href="http://tempeh.lumajangkab.go.id">tempeh.lumajangkab.go.id</a></li> <li>3. Telepon : (0334) 520003;</li> <li>4. Email : <a href="mailto:kec_tempeh@lumajangkab.go.id">kec_tempeh@lumajangkab.go.id</a></li> </ol>

## B. MANUFACTURING

No.	Komponen		Uraian
1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil;</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li> <li>3. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 tentang Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat.</li> </ol>
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SIAK</li> <li>2. Perangkat Komputer</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Ruang Kerja</li> <li>5. Ruang Tunggu</li> <li>6. Ruang Laktasi</li> <li>7. Tempat parkir</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SMA</li> <li>2. Memahami peraturan Administrasi Kependudukan</li> <li>3. Bisa mengoperasikan komputer</li> <li>4. Cakap dalam berinteraksi dengan masyarakat</li> <li>5. Teliti</li> <li>6. Keberanian untuk menolak berkas yang kurang atau salah</li> <li>7. Terampil</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya koreksi oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum</li> <li>• Penerimaan berkas harus benar dan lengkap</li> <li>• Pemasukan data disesuaikan dengan data dukung</li> <li>• Pengoreksian antar input data dengan solusi persyaratan</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	:	1 (Satu) orang
6.	Jaminan pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP)</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	Apabila SKTM sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan Pemohon dihubungi melalui telepon
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.</li> </ol>