



STANDAR PELAYANAN



**KAPANEWON JETIS
2025**

STANDAR PELAYANAN



KAPANEWON JETIS
KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2025



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL KAPANEWON JETIS

ꦏꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦥꦤꦺꦴꦤ꧀ꦗꦺꦠꦶꦱ

Alamat: Kertan, Sumberagung, Jetis, Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta

Kode Pos 55781 Telepon : (0274) 367509 ext 826

Posel: kec.jetis@bantulkab.go.id, Laman: <http://www.kec.jetis.bantulkab.go.id>

KEPUTUSAN PANEWU JETIS NOMOR: 89 Tahun 2025

TENTANG STANDAR PELAYANAN KAPANEWON JETIS

PANEWU JETIS,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menetapkan Standar Pelayanan; dan
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Panewu tentang Standar Pelayanan pada Kapanewon Jetis;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah - daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta jo. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 9 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 70);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 73) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2021 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 139);
10. Peraturan Bupati Bantul Nomor 51 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Kapanewon.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Kapanewon Jetis sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Ruang lingkup Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi:

1. Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Ahli Waris;
2. Pelayanan Surat Rekomendasi SKTM;
3. Pelayanan Dispensasi Menikah;
4. Pelayanan Pengesahan Proposal;
5. Pelayanan Rekomendasi Ijin Keramaian;
6. Pelayanan Pengesahan KP4;
7. Pelayanan Rekomendasi Rusunawa;
8. Pelayanan Rekomendasi Keringanan Biaya Listrik;
9. Pelayanan Umum;
10. Pelayanan Administrasi Kependudukan;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jetis

pada tanggal: 07 Agustus 2025

 KAPANEWU JETIS

ANWAR NUR FAHRUDIN, S.STP, M.Eng
Pembina Tk I, IV/b
NIP. 197910051998101002

Lampiran SK Panewu Jetis
Nomor : 89 Tahun 2025
Tanggal : 07 Agustus 2025

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi nomor 15 Tahun 2014, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Pedoman Standar Pelayanan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 73) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2021 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 139); dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 51 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Kapanewon, Kapanewon mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan umum, pelayanan publik, dan koordinasi pemberdayaan masyarakat Kalurahan serta koordinasi, pemantauan, dan evaluasi terhadap perencanaan dan pengendalian urusan Keistimewaan di Kalurahan pada wilayah Kapanewon.

B. STANDAR PELAYANAN

I. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

1. Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Ahli waris

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) adalah sebagai berikut :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Surat Permohonan Keterangan ahli Waris - Surat Pernyataan/Keterangan Waris - Surat Pernyataan Pembagian Warisan - Foto copy Akta Kematian Pewaris - Foto copy KTP & KK Ahli Waris - Foto copy Letter C / Sertifikat tanah - Bukti-bukti keterangan lainnya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon datang ke ruang pelayanan - Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister - Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang, yakni Panewu - Panewu menandatangani Surat Keterangan Ahli Waris (bila persyaratan sudah lengkap dan benar) - Petugas membubuhkan stempel tanda bahwa berkas tersebut legal; - Petugas menyerahkan berkas yang sudah ditandatangani oleh Panewu dan distempel kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- 10 – 15 menit (Jika berkas sudah lengkap) Jangka waktu penyelesaian sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan jumlah antrian dan situasi pejabat berwenang (Panewu)
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	- Surat Keterangan Ahli Waris
6.	Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan	- Secara tertulis melalui: • Surat yang ditujukan kepada Panewu Jetis • Kotak Saran dan pengaduan - WhatsApp di 08126007055 - Email : kec.jetis@bantulkab.go.id - Secara langsung datang ke ruang pelayanan Kapanewon Jetis

		- Menu aduan di portal https://skm.bantulkab.go.id - Instagram Kapanewon Jetis @kapanewonjetis - Lapor Bantul di https://www.lapor.go.id
--	--	--

2. Pelayanan Surat Rekomendasi SKTM

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) adalah sebagai berikut :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Surat Keterangan Tidak Mampu yang sudah di sahkan Kalurahan. - Foto copy KTP Elektronik - Foto copy KK
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon datang ke ruang pelayanan - Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister - Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan) - Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan menandatangani berkas - Petugas membubuhkan stempel tanda bahwa berkas tersebut legal; - Petugas menyerahkan berkas yang sudah ditandatangani oleh Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan dan distempel kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- 10 – 15 menit (jika berkas sudah lengkap) Jangka waktu penyelesaian sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan jumlah antrian dan situasi pejabat berwenang (Panewu atau pejabat struktural)
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	- Surat Rekomendasi SKTM
6.	Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan	- Secara tertulis melalui: • Surat yang ditujukan kepada Panewu Jetis • Kotak Saran dan pengaduan - WhatsApp di 08126007055

		- Email : kec.jetis@bantulkab.go.id - Secara langsung datang ke ruang pelayanan Kapanewon Jetis - Menu aduan di portal https://skm.bantulkab.go.id - Instagram Kapanewon Jetis @kapanewonjetis - Lapor Bantul di https://www.lapor.go.id
--	--	---

3. Pelayanan Dispensasi Menikah.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) adalah sebagai berikut :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Foto copy KTP orang tua dan calon mempelai - Foto copy KK - Foto copy akta kelahiran - Surat Keterangan untuk Menikah (Model N1) - Surat Keterangan asal usul (Model N2) - Surat Keterangan Mempelai (Model N3) - Surat Keterangan Orang Tua (Model N4) - Surat Ijin Orang Tua bagi yang berumur kurang dari 19 tahun (Model N5) - Surat Kematian Istri/suami bagi calon mempelai yang berstatus janda/duda karena kematian (Model N6) - Surat Pemberitahuan Kehendak Nikah (Model N7) - Surat Keterangan Wali Nikah jika orang tua calon mempelai wanita sudah meninggal atau wali yang beralamat di luar wilayah - Surat Pengantar imunisasi - Keputusan Pengadilan Agama/Ijin Pengadilan Agama bagi calon mempelai yang berumur kurang dari 19 tahun - Akta cerai/Akta talak bagi calon mempelai pria/wanita yang berstatus duda/janda karena perceraian

		- Surat izin atasan bagi anggota TNI/POLRI - Surat Rekomendasi Nikah dari KUA yang mewilayahi tempat tinggal calon mempelai pria yang berasal dari luar Kapanewon Jetis - Surat Rekomendasi Numpang Nikah dari KUA yang mewilayahi tempat tinggal calon mempelai wanita yang akan numpang nikah di KUA Kapanewon Jetis.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon datang ke ruang pelayanan; - Petugas menerima berkas, memverifikasi, jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon; - Petugas meregister berkas pemohon; - Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu/Pejabat Struktural); - Petugas membubuhkan stempel tanda bahwa berkas tersebut legal; - Petugas menyerahkan berkas yang sudah ditandatangani oleh Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan dan distempel kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- 10 - 15 menit Jangka waktu penyelesaian sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan jumlah antrian dan situasi pejabat berwenang (Panewu atau pejabat struktural)
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	- Surat Dispensasi Nikah
6.	Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan	- Secara tertulis melalui: • Surat yang ditujukan kepada Panewu Jetis • Kotak Saran dan pengaduan - WhatsApp di 08126007055 - Email : kec.jetis@bantulkab.go.id - Secara langsung datang ke ruang pelayanan Kapanewon Jetis - Menu aduan di portal https://skm.bantulkab.go.id - Instagram Kapanewon Jetis @kapanewonjetis

		- Lapor Bantul di https://www.lapor.go.id
--	--	--

4. Pelayanan Pengesahan Proposal.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) adalah sebagai berikut :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Permohonan Proposal yang telah disahkan Kalurahan - Foto copy KTP Pemohon
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon datang ke ruang pelayanan - Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister - Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan) - Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan menandatangani berkas - Petugas membubuhkan stempel tanda bahwa berkas tersebut legal; - Petugas menyerahkan berkas yang sudah ditandatangani oleh Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan dan distempel kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- 10 menit Jangka waktu penyelesaian sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan jumlah antrian dan situasi pejabat berwenang (Panewu atau pejabat struktural)
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	- Pengesahan Permohonan Proposal
6.	Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan	- Secara tertulis melalui: • Surat yang ditujukan kepada Panewu Jetis • Kotak Saran dan pengaduan - WhatsApp di 08126007055 - Email : kec.jetis@bantulkab.go.id - Secara langsung datang ke ruang pelayanan Kapanewon Jetis - Menu aduan di portal https://skm.bantulkab.go.id

		- Instagram Kapanewon Jetis @kapanewonjetis - Lapor Bantul di https://www.lapor.go.id
--	--	--

5. Pelayanan Rekomendasi Ijin Keramaian.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) adalah sebagai berikut :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Surat Pengantar Ijin Keramaian yang telah disahkan Kalurahan - Foto copy KTP-EL
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon datang ke ruang pelayanan - Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister - Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan) - Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan menandatangani berkas - Petugas membubuhkan stempel tanda bahwa berkas tersebut legal; - Petugas menyerahkan berkas yang sudah ditandatangani oleh Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan dan distempel kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- 10 menit Jangka waktu penyelesaian sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan jumlah antrian dan situasi pejabat berwenang (Panewu atau pejabat struktural)
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	- Rekomendasi Ijin Keramaian
6.	Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan	- Secara tertulis melalui: • Surat yang ditujukan kepada Panewu Jetis • Kotak Saran dan pengaduan - WhatsApp di 08126007055 - Email : kec.jetis@bantulkab.go.id - Secara langsung datang ke ruang pelayanan Kapanewon Jetis

		- Menu aduan di portal https://skm.bantulkab.go.id - Instagram Kapanewon Jetis @kapanewonjetis - Lapor Bantul di https://www.lapor.go.id
--	--	---

6. Pelayanan Pengesahan KP4

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) adalah sebagai berikut :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Blangko Surat Keterangan Mendapatkan Tunjangan (KP4) - Foto copy KTP Elektronik - Foto copy KK
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon datang ke ruang pelayanan - Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister - Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan) - Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan menandatangani berkas - Petugas membubuhkan stempel tanda bahwa berkas tersebut legal; - Petugas menyerahkan berkas yang sudah ditandatangani oleh Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan dan distempel kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- 10 menit - Jangka waktu penyelesaian sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan jumlah antrian dan situasi pejabat berwenang (Panewu atau pejabat struktural)
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	- Pengesahan Surat Keterangan KP4
6.	Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan	- Secara tertulis melalui: • Surat yang ditujukan kepada Panewu Jetis • Kotak Saran dan pengaduan - WhatsApp di 08126007055 - Email : kec.jetis@bantulkab.go.id

		- Secara langsung datang ke ruang pelayanan Kapanewon Jetis - Menu aduan di portal https://skm.bantulkab.go.id - Instagram Kapanewon Jetis @kapanewonjetis - Lapor Bantul di https://www.lapor.go.id
--	--	---

7. Pelayanan Rekomendasi Rusunawa

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) adalah sebagai berikut :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Surat Permohonan Sewa Rusunawa yang sudah ditandatangani Lurah dan pejabat yang berwenang. - Foto Copy KTP pemohon - Foto Copy KK pemohon - Foto Copy Akte Nikah/Akte Cerai/Surat Keterangan Kematian; - Surat Pernyataan belum memiliki rumah/tempat tinggal; - Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); - Surat pernyataan memiliki penghasilan tetap; - Rekomendasi dari Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bantul untuk hunian Disabilitas/Lansia.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon datang ke ruang pelayanan - Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister - Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan) - Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan menandatangani berkas - Petugas membubuhkan stempel tanda bahwa berkas tersebut legal; - Petugas menyerahkan berkas yang sudah ditandatangani oleh Panewu/Pejabat Struktural/Kawat

		Pelayanan dan distempel kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- 10 menit Jangka waktu penyelesaian sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan jumlah antrian dan situasi pejabat berwenang (Panewu atau pejabat struktural)
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	- Rekomendasi Rusunawa
6.	Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan	- Secara tertulis melalui: • Surat yang ditujukan kepada Panewu Jetis • Kotak Saran dan pengaduan - WhatsApp di 08126007055 - Email : kec.jetis@bantulkab.go.id - Secara langsung datang ke ruang pelayanan Kapanewon Jetis - Menu aduan di portal https://skm.bantulkab.go.id - Instagram Kapanewon Jetis @kapanewonjetis - Lapor Bantul di https://www.lapor.go.id

8. Pelayanan Rekomendasi Keringanan Biaya Listrik

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) adalah sebagai berikut :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Surat Keterangan Tidak Mampu dari kalurahan; - Surat Keterangan Penghasilan ditandatangani kalurahan; - Surat Keterangan Usaha jika punya usaha; - KK Asli pemohon dan foto copy; - KTP Asli pemohon dan fotocopy; - Foto copy rekening listrik 2 bulan terakhir.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon datang ke ruang pelayanan - Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister - Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan) - Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan menandatangani berkas - Petugas membubuhkan stempel tanda bahwa berkas tersebut legal; - Petugas menyerahkan berkas yang sudah ditandatangani oleh Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan dan distempel kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- 10 - 15 menit (jika berkas sudah lengkap) Jangka waktu penyelesaian sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan situasi Pejabat berwenang (Panewu atau pejabat struktural)
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	- Rekomendasi Keringanan Biaya Listrik
6.	Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan	- Secara tertulis melalui: • Surat yang ditujukan kepada Panewu Jetis • Kotak Saran dan pengaduan - WhatsApp di 08126007055 - Email : kec.jetis@bantulkab.go.id - Secara langsung datang ke ruang pelayanan Kapanewon Jetis - Menu aduan di portal https://skm.bantulkab.go.id - Instagram Kapanewon Jetis @kapanewonjetis - Lapor Bantul di https://www.lapor.go.id

9. Pelayanan Umum

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) adalah sebagai berikut :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Blangko Surat Keterangan dari Kalurahan - Foto copy KTP Elektronik - Foto copy KK
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon datang ke ruang pelayanan - Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister - Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan) - Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan menandatangani berkas - Petugas membubuhkan stempel tanda bahwa berkas tersebut legal; - Petugas menyerahkan berkas yang sudah ditandatangani oleh Panewu/Pejabat Struktural/Kawat Pelayanan dan distempel kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- 10 - 15 menit (jika berkas sudah lengkap) - Jangka waktu penyelesaian sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan situasi Pejabat berwenang (Panewu atau pejabat struktural)
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	- Surat Keterangan yang sudah Disahkan
6.	Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan	- Secara tertulis melalui: • Surat yang ditujukan kepada Panewu Jetis • Kotak Saran dan pengaduan - WhatsApp di 08126007055 - Email : kec.jetis@bantulkab.go.id - Secara langsung datang ke ruang pelayanan Kapanewon Jetis - Menu aduan di portal https://skm.bantulkab.go.id

		- Instagram Kapanewon Jetis @kapanewonjetis - Lapor Bantul di https://www.lapor.go.id
--	--	--

II. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; c. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; e. Peraturan Bupati Bantul Nomor 87 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terpadu di Kapanewon
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	SARANA PRASARANA: a. Seperangkat Komputer dan printer b. Alat Tulis c. Buku register d. Instalasi Listrik e. Instalasi internet FASILITAS PENDUKUNG, Ruang tunggu yang representatif, dilengkapi dengan: a. Kursi tunggu b. Televisi c. CCTV d. Wifi e. Pendingin ruangan dengan pengharum ruangan f. Dispenser dan alat minum g. Permen dan Snack/makanan ringan h. Ruang Laktasi

		i. Arena Bermain Anak j. Pojok Baca k. Papan informasi l. Kotak Saran m. Tabung pemadam api n. Toilet dan kelengkapannya o. Tempat parkir p. Tempat cuci tangan dengan sabun cuci tangan q. Tempat Ibadah
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Panewu S2 Perencanaan, S2 Manajemen, S1 Ekonomi, S1 Hukum, S1 Ilmu Pemerintahan b. Kepala Jawatan Pelayanan Umum/Pejabat struktural lainnya: S2 Administrasi Publik, S2 Manajemen, S1 Ekonomi, S1 Hukum, S1 Ilmu Pemerintahan c. Penata laksana pelayanan: SMA/SMK d. Pengadministrasi: SMA/SMK
4.	Pengawasan Internal	Panewu bersama-sama Kepala Jawatan Pelayanan Umum melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat /pembinaan internal sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang 1. Kepala Jawatan Pelayan Umum 1 (satu) orang; 2. Penata Laksana Pelayanan 1 (satu) orang; 3. Petugas administrasi 1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pemohon dilayani oleh petugas sesuai dengan kompetensinya dengan menerapkan Budaya Kerja “ RAMAH, SOPAN SANTUN, KOMUNIKATIF, RESPONSIF, TERBUKA, ADIL DAN TIDAK DISKRIMINATIF, MUDAH, JELAS WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN, JUJUR, DISIPLIN”

		2. Petugas menyampaikan jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan; 3. Petugas menyampaikan persyaratan administrasi; 4. Petugas menyampaikan prosedur layanan;
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data 2. Dokumen dijamin keabsahannya 3. Berpedoman pada prosedur baku 4. Bebas korupsi, kolusi dan nepotisme
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali jika tidak ada pengaduan. 2. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali.

I. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

10. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) adalah sebagai berikut :

a. Pindah Penduduk

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Foto opy KK (asli disertakan); - Foto copy KTP (asli disertakan); - Berkas pendukung (foto copy akta kelahiran, ijazah, surat nikah, dll); - Formulir permohonan pindah (disediakan)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Secara Luring: - Pemohon datang dengan membawa berkas persyaratan; - Petugas memeriksa berkas permohonan; - Petugas melakukan verifikasi data pemohon pada data SIAK; - Petugas memproses data kepindahan;

		- Petugas mengajukan proses TTE SKPWNI; - Petugas mencetak SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Waraga Negara Indonesia); - Petugas menyerahkan SKPWNI selanjutnya dibawa ke kapanewon yang dituju bagi yang pindah antar kapanewon; - KTP dan KK dicetak di kapanewon asal. Secara Daring: - Pemohon melakukan permohonan pindah melalui aplikasi dukcapil smart bantul atau aplikasi layanan whatsapp (WA); - Petugas memeriksa berkas permohonan dan melakukan verifikasi data pemohon secara daring; - Petugas memproses data kepindahan jika syarat lengkap; - Petugas mengajukan SKPWNI; - Proses TTE SKPWNI oleh Kadinas; - Petugas melakukan pengiriman PDF SKPWNI melalui whatsapp; - Pemohon mencetak KK dan KTP baru di kapanewon tujuan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- Satu hari (1 x 24 jam) untuk pencetakan KTP dan KK yang baru (sesuai alamat kepindahan)
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	- Pengantar pindah yang sudah ditandatangani - KTP dan KK
6.	Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan	a. Media langsung atau tatap muka di unit Pengaduan; b. Media telepon dinas: (0274) 367526; c. Media Whatsapp Konsultasi dan Pengaduan : 082133256500; d. Call Center: 087737787598; e. Media Whatsapp Pelayanan Pendaftaran Penduduk : 087737787598; f. Media internet: g. Pengaduan ditujukan melalui website, email dan Facebook. h. Website : www.disdukcapil.bantulkab.go.id email : disdukcapil@bantulkab.go.id/ bidang.dafduk@bantulkab.go.id i. Facebook / Instagram: Disdukcapil Bantul

b. Penerbitan Kartu Keluarga

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) adalah sebagai berikut :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Syarat-syarat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga baru: 1. Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan/F1.02; 2. Fotokopi Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan/Kutipan Akta Perceraian; 3. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang pindah; 4. Surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan Administrasi Kependudukan; 5. Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap. Syarat-syarat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena hilang/rusak: 1. Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan/F1.02; 2. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian apabila hilang; 3. Kartu Keluarga Asli apabila rusak; 4. KTP-El; 5. Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap. Syarat-syarat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena perubahan data: 1. Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan/F1.02; 2. Formulir Surat Pernyataan Perubahan Elemen Data Kependudukan/F1.06; 3. Kartu Keluarga asli dan fotokopi; 4. KTP-El Asli dan fotokopi; 5. Fotokopi Surat Keterangan atau bukti perubahan Peristiwa Penting dan Peristiwa Kependudukan; 6. Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap. Syarat-syarat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena hilang / rusak secara daring: 1. Foto Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan/F1.02;

		2. Foto Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian apabila hilang; 3. Foto Kartu Keluarga Asli apabila rusak; 4. Foto KTP-El; 5. Bagi Orang Asing ditambah foto dokumen perjalanan dan foto kartu izin tinggal tetap. Syarat-syarat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena perubahan data secara daring: 1. Foto Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan/F1.02; 2. Foto Formulir Surat Pernyataan Perubahan Elemen Data Kependudukan/F1.06; 3. Foto Kartu Keluarga asli; 4. Foto KTP-El Asli; 5. Foto surat keterangan, dokumen atau bukti perubahan Peristiwa Penting dan Peristiwa Kependudukan; 6. Bagi orang asing ditambah foto dokumen perjalanan dan foto kartu izin tinggal tetap.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga baru: 1. Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; 2. Petugas memeriksa berkas permohonan dan persyaratan; 3. Kabid/Kasi melakukan verifikasi Pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kartu Keluarga (KK). Verifikasi yang dimaksud adalah proses verifikasi sertifikasi KK, bukan verifikasi kebenaran data permohonan; 4. Proses TTE KK oleh Ka.Dinas; 5. Petugas mencetak KK; 6. Petugas mencatat dalam buku register KK; 7. Petugas memberikan cetakan KK asli kepada pemohon dan menyimpan draft sebagai arsip. Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena hilang/rusak: 1. Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan ; 2. Petugas memeriksa berkas permohonan dan persyaratan;

	3. Proses cetak ulang KK jika syarat lengkap; 4. Pengajuan cetak KK oleh Petugas; 5. Kabid/Kasi melakukan verifikasi Pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kartu Keluarga (KK). Verifikasi yang dimaksud adalah proses verifikasi sertifikasi KK, bukan verifikasi kebenaran data permohonan; 6. Proses TTE KK oleh Ka.Dinas; 7. Petugas mencetak file PDF KK yang telah di TTE jika Pemohon memilih dicetak manual; 8. Sistem SIAK secara otomatis akan mengirim file PDF KK dan PIN pembuka ke alamat email Pemohon jika Pemohon memilih mencetak sendiri; 9. Petugas mencatat dalam buku register KK; 10. Petugas menyerahkan KK kepada Pemohon; 11. Pemohon menerima KK dan tanda tangan pengambilan; 12. Petugas mendokumentasi, menyimpan, merawat berkas permohonan dan persyaratan sebagai arsip. Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena perubahan data: 1. Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; 2. Petugas melakukan verifikasi memeriksa berkas permohonan dan persyaratan; 3. Proses ubah elemen data jika syarat lengkap; 4. Pengajuan cetak KK oleh Petugas; 5. Kabid/Kasi melakukan verifikasi Pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kartu Keluarga (KK). Verifikasi yang dimaksud adalah proses verifikasi sertifikasi KK, bukan verifikasi kebenaran data permohonan; 6. Proses TTE KK oleh Ka.Dinas; 7. Petugas mencetak file PDF KK yang telah di TTE jika Pemohon memilih dicetak manual; 8. Sistem SIAK secara otomatis akan mengirim file PDF KK dan PIN pembuka ke alamat email Pemohon jika Pemohon memilih mencetak sendiri;
--	--

	9. Petugas mencatat dalam buku register KK; 10. Petugas menyerahkan KK kepada pemohon; 11. Pemohon menerima KK dan tanda tangan pengambilan; 12. Petugas mendokumentasi, menyimpan, merawat berkas permohonan dan persyaratan sebagai arsip. Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena hilang/rusak secara daring: 1. Pemohon melakukan permohonan melalui aplikasi disdukcapil smart bantul atau aplikasi layanan Whats App (WA); 2. Petugas melakukan verifikasi memeriksa berkas permohonan dan persyaratan secara daring; 3. Proses jika syarat lengkap; 4. Pengajuan cetak KK oleh Petugas; 5. Kabid/Kasi melakukan verifikasi Pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kartu Keluarga (KK). Verifikasi yang dimaksud adalah proses verifikasi sertifikasi KK, bukan verifikasi kebenaran data permohonan; 6. Proses TTE KK oleh Ka.Dinas; 7. Petugas mendownload file PDF KK yang telah di TTE; 8. Sistem SIAK secara otomatis akan mengirim file PDF KK dan PIN pembuka ke alamat email pemohon. Pemohon kemudian mencetak KK secara mandiri. Dengan terbitnya KK baru maka KK lama sudah tidak berlaku. Apabila tidak memiliki email pemohon dapat mencetak KK di Kecamatan dengan menunjukkan notifikasi/pemberitahuan telah selesainya proses perubahan elemen data, dan menyerahkan KK lama; 9. Memback up dokumen permohonan dan persyaratan dengan server, hardisk, flashdisk, dan penyimpanan daring. Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena perubahan data secara daring:
--	--

		1. Pemohon melakukan permohonan melalui aplikasi disdukcapil smart bantul atau aplikasi layanan Whats App (WA); 2. Petugas melakukan verifikasi memeriksa berkas permohonan dan persyaratan secara daring; 3. Proses ubah data jika syarat lengkap; 4. Pengajuan cetak KK oleh Petugas; 5. Kabid/Kasi melakukan verifikasi Pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kartu Keluarga (KK). Verifikasi yang dimaksud adalah proses verifikasi sertifikasi KK, bukan verifikasi kebenaran data permohonan; 6. Proses TTE KK oleh Ka.Dinas; 7. Petugas mendownload file PDF KK yang telah di TTE; 8. Sstem SIAK secara otomatis akan mengirim file PDF KK dan PIN pembuka ke alamat email pemohon. Pemohon kemudian mencetak KK secara mandiri. Dengan terbitnya KK baru maka KK lama sudah tidak berlaku. Apabila tidak memiliki email pemohon dapat mencetak KK di Kecamatan dengan menunjukkan notifikasi/ pemberitahuan telah selesainya proses perubahan elemen data, dan menyerahkan KK lama. Apabila perubahan data mengakibatkan perubahan KTP-El, maka pemohon segera mengajukan pencetakan KTP-El karena perubahan data melalui aplikasi disdukcapil smart bantul; 9. Memback up dokumen permohonan dan persyaratan dengan server, hardisk, flashdisk, dan penyimpanan daring.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sejak syarat dinyatakan lengkap oleh Petugas, kecuali terdapat kendala teknis.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan	a. Media langsung atau tatap muka di unit Pengaduan; b. Media telepon dinas: (0274) 367526; c. Media Whatsapp Konsultasi dan Pengaduan : 082133256500; d. Call Center: 087737787598; e. Media Whatsapp Pelayanan Pendaftaran Penduduk : 087737787598;

		f. Media internet: Pengaduan ditujukan melalui website, email dan Facebook. Website : www.disdukcabil.bantulkab.go.id email : disdukcabil@bantulkab.go.id/ bidang.dafduk@bantulkab.go.id g. Facebook / Instagram: Disdukcabil Bantul
--	--	---

c. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) adalah sebagai berikut :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Syarat-syarat pelayanan penerbitan KTP-EL baru: a. Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan/F1.02; b. Kartu Keluarga, atau; c. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin, dibuktikan dengan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan/ Kutipan Akta Perceraian; d. Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap. Syarat-syarat pelayanan penerbitan KTP-EL karena perubahan data: a. Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan/F1.02; b. Kartu Keluarga asli terbaru; c. KTP-El/Surat Keterangan Pengganti KTP-El Asli; d. Fotokopi Surat Keterangan atau bukti perubahan Peristiwa Penting dan Peristiwa Kependudukan; e. Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap. Syarat-syarat pelayanan penerbitan KTP-El karena hilang/rusak: a. Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan/F1.02;

		b. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian apabila hilang; c. KTP-el Asli apabila rusak; d. Kartu Keluarga; e. Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap. Syarat-syarat pelayanan penerbitan KTP-EL karena hilang/rusak/perubahan data, secara daring: a. Foto Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian apabila hilang; b. Foto KTP-El Asli apabila rusak; c. Foto KK Asli yang telah berubah jika ada perubahan data. Syarat-syarat pelayanan penerbitan KTP-el karena perubahan elemen data foto dan tanda tangan: a. Kartu Keluarga asli dan fotokopi; b. KTP-el; c. Fotokopi Surat Keterangan atau bukti perubahan Peristiwa Penting dan Peristiwa Kependudukan yang membuktikan adanya perubahan elemen data kependudukan, foto dan/atau tanda tangan; d. Bagi Orang Asing ditambah fotokopi dokumen perjalanan dan fotokopi kartu izin tinggal tetap; e. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian apabila hilang; f. KTP-el Asli apabila rusak; g. Perubahan foto juga dilayani bagi pemohon yang mengalami perubahan diantaranya perubahan wajah, dari tidak memakai jilbab menjadi memakai jilbab, dari memakai jilbab menjadi tidak memakai jilbab; h. Perubahan tanda tangan dilayani bagi pemohon yang mengalami perubahan tanda tangan. Dibuktikan dengan contoh tanda tangan pemohon yang tertera pada dokumen dari lembaga/instansi lain; h.F1.06.
--	--	---

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan KTP-El baru: - Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; - Petugas memeriksa berkas permohonan dan persyaratan; - Verifikasi data pemohon pada data SIAK; - Proses Perekaman; - Petugas mencetak KTP-el/Surat Keterangan Pengganti KTP-El; - Petugas memberikan KTP-el/Surat Keterangan Pengganti KTP-El asli kepada pemohon. Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan KTP-El karena perubahan data: - Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; - Petugas memeriksa berkas permohonan dan persyaratan; - Verifikasi data pemohon pada data SIAK; - Mencetak KTP-El; - Memberikan KTP-El kepada Pemohon; - Menarik KTP-El lama dari Pemohon, memusnahkan KTP-El lama, menyimpan berkas permohonan dan persyaratan; - Petugas mengarsip berkas permohonan dan persyaratan. Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan KTP-EL karena hilang/rusak/perubahan data, secara daring: - Pemohon melakukan permohonan melalui aplikasi disdukcapil smart bantu; - Petugas melakukan verifikasi memeriksa berkas permohonan dan persyaratan secara daring; - Proses jika syarat lengkap; - Proses cetak KTP-El; - Petugas mengirim notifikasi ke permohonan di aplikasi; - Petugas Operator Kapanewon mengambil KTP-El ke Dinas (bagi Kapanewon yang belum memiliki alat cetak KTP-El); - Pemohon menerima Notifikasi. Pemohon kemudian datang ke Kapanewonn untuk mengambil KTP-El dengan membawa
----	--------------------------------	---

		Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian, dan atau KTP-El yang rusak; i. Petugas menarik KTP-El lama yang rusak, memusnahkan KTP-El lama, menyimpan berkas permohonan dan persyaratan. Sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan penerbitan KTP-El karena perubahan data foto dan/atau tanda tangan: a. Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan; b. Petugas memeriksa berkas permohonan dan persyaratan; c. Verifikasi data Pemohon pada data SIAK; d. Proses Perekaman; e. Petugas mencetak KTP-El; f. Petugas memberikan KTP-El kepada Pemohon; Petugas mengarsip berkas permohonan dan persyaratan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sejak syarat dinyatakan lengkap oleh petugas, kecuali terdapat kendala teknis.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP El)
6.	Pelayanan Pengaduan, saran dan masukan	a. Media langsung atau tatap muka di unit Pengaduan; b. Media telepon dinas: (0274) 367526; c. Media Whatsapp Konsultasi dan Pengaduan : 082133256500; d. Call Center: 089675764040; e. Media Whatsapp Pelayanan Pendaftaran Penduduk : 087737787598; f. Media internet: Pengaduan ditujukan melalui website, email dan Facebook. g. Website : www.disdukcapil.bantulkab.go.id Alamat email : disdukcapil@bantulkab.go.id / bidang.dafduk@bantulkab.go.id h. Facebook/Instagram: Disdukcapil Bantul

II. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan UndangUndang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; d. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan; g. Permendagri Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres Nomor 96 Tahun 2018

		tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan; j. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2015 tentang Tertib Administrasi Kependudukan; k. Peraturan Bupati Bantul Nomor 35 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2015 tentang Tertib Administrasi Kependudukan; l. Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	SARANA PRASARANA: a. Seperangkat Komputer dan printer b. Aplikasi SIAK; c. Aplikasi Dukcapil Smart Bantul; d. Blangko KTP-El; e. Perekam Iris Mata, Perekam Sidik Jari, Alat Tanda Tangan Digital, Kamera Foto, Printer KTP-El/ADM f. Alat Tulis g. Buku register h. Instalasi Listrik i. Instalasi internet

		FASILITAS PENDUKUNG, Ruang tunggu yang representatif, dilengkapi dengan: - Kursi tunggu - Televisi - CCTV - Wifi - Pendingin ruangan dengan pengharum ruangan - Dispenser dan alat minum - Permen dan Snack/makanan ringan - Ruang Laktasi - Arena Bermain Anak - Pojok Baca - Papan informasi - Kotak Saran - Tabung pemadam api - Toilet dan kelengkapannya - Tempat parkir - Tempat cuci tangan dengan sabun cuci tangan - Tempat Ibadah
3.	Kompetensi Pelaksana	- Panewu - S2 Perencanaan, S2 Manajemen, S1 Ekonomi, S1 Hukum, S1 Ilmu Pemerintahan - Kepala Jawatan Pelayanan Umum/Pejabat struktural lainnya: - S2 Administrasi Publik, S2 Manajemen, S1 Ekonomi, S1 Hukum, S1 Ilmu Pemerintahan - Penata laksana pelayanan: SMA/SMK - Pengadministrasi: SMA/SMK - Operator SIAK - Mampu menguasai komputer dengan aplikasi SIAK, rekam dan cetak KTP-El;
4.	Pengawasan Internal	Panewu bersama-sama Kepala Jawatan Pelayanan Umum melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat

		/pembinaan internal sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting - Kepala Dinas Dukcapil melaksanakan pembinaan dan pemantauan terhadap kinerja operator secara periodic dan sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 4 (empat) orang 1. Kepala Jawatan Pelayan Umum 1 (satu) orang; 2. Penata Laksana Pelayanan 1 (satu) orang; 3. Petugas administrasi 1 (satu) orang 4. Petugas operator SIAK 1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pemohon dilayani oleh petugas sesuai dengan kompetensinya dengan menerapkan Budaya Kerja “ RAMAH, SOPAN SANTUN, KOMUNIKATIF, RESPONSIF, TERBUKA, ADIL DAN TIDAK DISKRIMINATIF, MUDAH, JELAS WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN, JUJUR, DISIPLIN” 2. Petugas menyampaikan jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan; 3. Petugas menyampaikan persyaratan administrasi; 4. Petugas menyampaikan prosedur layanan;
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data 2. Dokumen dijamin keabsahannya 3. Berpedoman pada prosedur baku 4. Bebas korupsi, kolusi dan nepotisme

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali jika tidak ada pengaduan. 2. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali.
----	----------------------------	--

 KAPANEWU JETIS

ANWAR NUR FAHRUDIN, S.STP, M.Eng
Pembina Tk I, IV/b
NIP. 197910051998101002