BAB V

OUTPUT PENELITIAN

A. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery)* :



Profil Instansi

Kecamatan Ulu Ere merupakan salah satu wilayah administratif di Kabupaten Bantaeng, Sulawesi Selatan. Terkenal karena keindahan alam dan keragaman budayanya, kecamatan ini mencakup enam desa, yaitu Desa Bonto Tangga, Desa Bonto Marannu, Desa Tallasa, Desa Rannu, Desa Daeng, dan Desa Bonto Lojong.

Visi dan Misi

Visi

"Terwujudnya Masyarakat Bantaeng Yang Sejahtera Lahir Batin Berorientasi Pada Kemajuan, Keadilan, Kelestarian Dan Keunggulan Berbasis Agama Dan Budaya Lokal"

Misi

1. Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas.
2. Meningkatkan akselerasi program pengentasan kemiskinan dan perluasan kesempatan kerja.
3. Meningkatkan akses, pemerataan dan kualitas pelayanan kesehatan dan pelayanan sosial dasar lainnya
4. Mengoptimalkan kualitas dan pemerataan pembangunan infrastruktur yang berbasis kelestarian lingkungan.
5. Mengoptimalkan pegembangan pertanian dan pemberdayaan ekonomi kerakyatan.
6. Mewujudkan reformasi birokrasi dan pelayanan publik.

Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, standar pelayanan adalah "tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sarana penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan tepat, mudah, terjangkau, dan terukur". Standar pelayanan terbagi atas 2 bagian yakni Standar Pelayanan yang berkaitan dengan penyampaian pelayanan (service delivery) dan standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan (manufacturing)

Komponen Standar Pelayanan yang berkaitan dengan penyampaian pelayanan (service delivery) Mencakup :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Jangka Waktu Penyelesaian
4. Biaya atau Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Penangana Pengaduan, Saran dan Masukan

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan (manufacturing) mencakup :

1. Dasar Hukum
2. Sarana, Prasaran atau Fasilitas
3. Kompetensi Pelaksana
4. Jumlah Pelaksana
5. Pengawasan Internal
6. Jaminan Pelayanan
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

STANDAR PELAYANAN

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) :

POLITEKNIK STIA LAN MAKASSAR

STANDAR PELAYANAN SURAT IZIN USAHA MIKRO & KECIL

SERVICE POINT



PERSYARATAN

1. Pengantar Dari Desa
2. Foto Copy Kartu Keluarga (KK)
3. Foto Copy Kartu Identitas (KTP)

JANGKA WAKTU PELAYANAN

± 10 Menit (Jika Persyaratan Lengkap)

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR :

- **Pemohon membawa berkas pengajuan ke kantor kecamatan ulu ere**
- **Pemohon mengajukan kelengkapan berkas kepada petugas pelayanan**
- **Petugas meneliti kelengkapan berkas, jika berkas belum lengkap, akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Jika berkas sudah lengkap, selanjutnya akan diproses oleh penyelenggara pelayanan.**
- **Surat Izin ditandatangani oleh camat/sekertaris camat**
- **Petugas memberikan cap stemple pada surat izin yang telah ditandatangani oleh camat/sekertaris camat**
- **Menyerahkan surat izin usaha kepada pemohon.**

BIAYA / TARIF

GRATIS (Tidak Dipungut Biaya)

PRODUK PELAYANAN

Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN :

- Pelapor datang langsung di kantor kecamatan ulu ere
- Mengisi kotak pengaduan/saran yang telah disediakan.



SERVICE POINT

POLITEKNIK STIA LAN MAKASSAR

STANDAR PELAYANAN

SURAT KETERANGAN PINDAH



PERSYARATAN

1. Pengantar Dari Desa
2. Foto Copy Kartu Keluarga (KK)
3. Foto Copy Kartu Identitas (KTP)

JANGKA WAKTU PELAYANAN
± 10 Menit
(Jika Persyaratan Lengkap)



BIAYA / TARIF
GRATIS

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR :

- Pemohon membawa berkas pengajuan ke kantor kecamatan ulu ere
- Pemohon mengajukan kelengkapan berkas kepada petugas pelayanan
- Petugas meneliti kelengkapan berkas, jika berkas belum lengkap, akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Jika berkas sudah lengkap, selanjutnya akan diproses oleh penyelenggara pelayanan.
- Surat Keterangan ditandatangani oleh camat/sekertaris camat
- Petugas memberikan cap stemple pada surat keterangan yang telah ditandatangani oleh camat/sekertaris camat
- Melakuan duplikasi berkas untuk diarsipkan
- Menyerahkan surat keterangan pindah

PRODUK PELAYANAN
Surat Keterangan Pindah



PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN :

- Pelapor datang langsung di kantor kecamatan ulu ere
- Mengisi kotak pengaduan/saran yang telah disediakan.

POLITEKNIK STIA LAN MAKASSAR

STANDAR PELAYANAN

SURAT KETERANGAN DISPENSASI NIKAH



SERVICE POINT

PERSYARATAN

- Surat Pengantar Nikah dari Kepala Desa
- Surat Persetujuan Wali
- Foto Copy Kartu Keluarga (KK)
- Kartu Tanda Penduduk (KTP)

JANGKA WAKTU PELAYANAN

± 10 Menit
(Jika Persyaratan Lengkap)

SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR :

- Pemohon membawa berkas pengajuan ke kantor kecamatan ulu ere
- Pemohon mengajukan kelengkapan berkas kepada petugas pelayanan
- Petugas meneliti kelengkapan berkas, jika berkas belum lengkap, akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Jika berkas sudah lengkap, selanjutnya akan diproses oleh penyelenggara pelayanan.
- Surat keterangan ditandatangani oleh camat/sekertaris camat
- Petugas memberikan cap stemple pada surat keterangan yang telah ditandatangani oleh camat/sekertaris camat
- Menyerahkan surat keterangan dispensasi nikah

100% GRATIS

BIAYA/TARIF

PRODUK PELAYANAN

Surat Keterangan Dispensasi Nikah

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN :

- Pelapor datang langsung di kantor kecamatan ulu ere
- Mengisi kotak pengaduan/saran yang telah disediakan.

KANTOR KECAMATAN ULU ERE

Loka, Desa Bonto Marannu, Kec. Ulu Ere,
Kab. Bantaeng-Sulawesi Selatan

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing) :



STANDAR PELAYANAN SURAT IZIN USAHA MIKRO & KECIL



Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah
2. Peraturan Bupati Bantaeng Nomor 21 Tahun 2015 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelaksanaan Pemberian Izin Usaha Mikro Dan Kecil Dari Bupati Kepada Camat.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 7 tahun 2021 Tentang Kemudahan, perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaga Mikro, Kecil, Dan Menengah

Sarana dan Prasarana atau Fasilitas

1. Komputer
2. Jaringan-wifi
3. printer
4. ATK
5. Lemari Arsip
6. Kotak Saran
7. Ruang Tunggu
8. Toilet
9. Ruang Kantor
10. Halaman Parkir
11. Taman

Kometensi Pelaksana

1. Minimal Pendidikan SMA
2. Seluruh Pengawai S1
3. Memiliki Kemampuan dalam Mengoprasikan Komputer

Pengawasan Internal

Camat Ulu Ere

Jaminan Pelayanan

- Visi dan Misi Kantor Kecamatan Ulu Ere
- Pelayanan Dilaksanakan sesuai aturan dan norma yang sudah ditetapkan
- bebas dari pungutan liar

Jumlah Pelaksana

3 (Orang) Yakni :
1 (Satu) Kepala Saksi Kasi Pelayanan Publik
2 (Dua) Staf Kasi Pelayanan Publik

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Produk yang dihasilkan diduplikat atau di fotocopy dan Berkas masyarakat disimpan di lemari arsip

Evaluasi kinerja pelaksana

Rapat Koordinasi yang dilakukan 3 bulan sekali



MANUFACTURING

POLITEKNIK STIA LAN MAKASSAR

STANDAR PELAYANAN

SURAT KETERANGAN PINDAH



Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Kabupaten Bantaeng Nomor 1 Tahun 2010 tentang penyelenggara administrasi kependudukan

Kometensi Pelaksana

1. Minimal Pendidikan SMA
2. Seluruh Pengawai S1
3. Memiliki Kemampuan dalam Mengoprasikan Komputer



Pengawasan Internal

Camat Ulu Ere

Sarana dan Prasarana atau Fasilitas

1. Komputer dan Perangkatnya
2. Jaringan-wifi
3. printer
4. ATK
5. Lemari Arsip
6. Kotak Saran
7. Ruang Tunggu
8. Toilet
9. Ruang Kantor atau Ruang Pelayanan
10. Halaman Parkir
11. Taman

Jumlah Pelaksana

3 (Orang) Yakni :
1 (Satu) Kepala Saksi Pelayanan Publik
2 (Dua) Staf Kasi Pelayanan Publik

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Produk yang dihasilkan diduplikat atau di fotocopy dan Berkas masyarakat disimpan di lemari arsip

Jaminan Pelayanan

1. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Ulu Ere
2. Pelayanan Dilaksanakan sesuai aturan dan norma yang sudah ditetapkan
3. bebas dari pungutan liar

Evaluasi kinerja pelaksana

Melalui Rapat Koordinasi yang dilakukan 3 bulan sekali



POLITEKNIK STIA LAN MAKASSAR

STANDAR PELAYANAN

SURAT KETERANGAN DISPENSASI NIKAH

MANUFACTURING



Dasar Hukum

1. Undang-undang nomor 16 tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
2. Peraturan pemerintah Nomor 1975 Pasal 19 peraturan Mentri Agama Nomor 11 tahun 2007

Pengawas Internal

Camat Ulu Ere

Sarana dan Prasarana atau Fasilitas

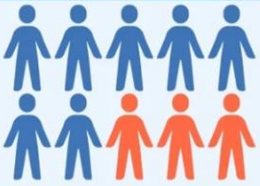
1. Komputer
2. Jaringan-wifi
3. printer
4. ATK
5. Lemari Arsip
6. Kotak Saran
7. Ruang Tunggu
8. Toilet
9. Ruang Kantor atau Ruang Pelayanan
10. Halaman Parkir
11. Taman

Kometensi Pelaksana

- Minimal Pendidikan SMA
- Seluruh Pengawai S1
- Memiliki Kemampuan dalam Mengoprasikan Komputer

Jumlah Pelaksana

3 (Orang) Yakni :
1 (Satu) Kepala Saksi Kasi Pelayanan Publik
2 (Dua) StafKasi Pelayanan Publik



JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Produk yang dihasilkan diduplikat atau di fotocopy dan Berkas masyarakat disimpan di lemari arsip



Jaminan Pelayanan

- Visi dan Misi Kantor Kecamatan Ulu Ere
- Pelayanan Dilaksanakan sesuai aturan dan norma yang sudah ditetapkan
- bebas dari pungutan liar

Evaluasi kinerja pelaksana

Melalui Rapat Koordinasi yang dilakukan 3 bulan sekali