



WALIKOTA PROBOLINGGO

PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN

PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO

NOMOR 161 TAHUN 2020

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
PADA KECAMATAN KANIGARAN KOTA PROBOLINGGO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PROBOLINGGO,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 15 huruf a dan huruf b pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan serta menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan dengan tujuan untuk penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Probolinggo;
 - b. bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 angka 18 yang menyatakan bahwa Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka Pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, dipandang perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Pada Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

10. Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan;
11. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Probolinggo Nomor 24) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 5 Tahun 2019 (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2019 Nomor 5);
12. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kota Probolinggo Nomor 44);
13. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 104 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2016 Nomor 104);
14. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2017 Nomor 9);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA KECAMATAN KANIGARAN KOTA PROBOLINGGO.

Pasal 1

- (1) Standar Pelayanan Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo merupakan panduan bagi penyelenggara pelayanan maupun pengguna layanan dalam menerapkan pelayanan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara.

Pasal 2

- (1) Ruang lingkup standar pelayanan pada Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo meliputi :

- a. pelayanan Surat Keterangan;
- b. pelayanan Surat Dispensasi Nikah;
- c. pelayanan Legalisasi Surat Dokumen;
- d. pelayanan Rekomendasi; dan
- e. pelayanan Pengaduan Masyarakat.

Pasal 3

Standar Pelayanan dan Maklumat Layanan Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo secara lengkap tertuang dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 4

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam berita daerah Kota Probolinggo.

Ditetapkan di Probolinggo
pada tanggal 23 Desember 2020

WALIKOTA PROBOLINGGO,

Ttd,

HADI ZAINAL ABIDIN

Diundangkan di Probolinggo
pada tanggal 23 Desember 2020

SEKRETARIS DAERAH KOTA PROBOLINGGO,

Ttd,

NINIK IRA WIBAWATI

BERITA DAERAH KOTA PROBOLINGGO TAHUN 2020 NOMOR 161

Salinan Sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM,



TITIK WIDAYAWATI, SH, M.Hum

NIP. 19680108 199403 2 014

SALINAN LAMPIRAN I
 PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO
 NOMOR 161 TAHUN 2020
 TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN
 MAKLUMAT PELAYANAN PADA KECAMATAN
 KANIGARAN KOTA PROBOLINGGO

**STANDAR PELAYANAN
 KECAMATAN KANIGARAN KOTA PROBOLINGGO**

1. PELAYANAN SURAT KETERANGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1.1 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan; 1.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 1.3 Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL) 1.4 Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 104 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi Kecamatan. 1.5 Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 224 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat; 1.6 Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 75 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat dan Lurah se Kota Probolinggo;
2.	Persyaratan Pelayanan	2.1 Formulir Surat Permohonan Pelayanan yang sudah ditandatangani lurah. 2.2 Fotokopi KTP sebanyak 2 rangkap 2.3 Fotokopi KK sebanyak 2 rangkap
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.1 Operator Kelurahan mengajukan Surat Keterangan secara Online Kepada Kecamatan 3.2 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. 3.3 Operator Kecamatan mengajukan Permohonan berkas Pelayanan (Tracking) kepada Camat 3.4 Penandatanganan/ Sign Digital Pelayanan oleh Camat Secara Online

		<p>3.5 Berkas Pengajuan Pelayanan dikembalikan (Tracking) oleh Camat Kepada Operator Kecamatan</p> <p>3.6 Operator Kecamatan mengembalikan (Tracking) berkas yang sudah ditandatangani oleh Camat kepada Operator Kelurahan untuk dicetak</p> <p>3.7 Pengarsipan Surat Keterangan</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	2 x 24 Jam
5	Biaya/ Tarif	Gratis
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Bersih Diri 2. Surat Keterangan Pindah 3. Surat Keterangan Beda Nama 4. Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a) Petugas Penerima Pengaduan, dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pengaduan Pelanggan mendatangi petugas pelayanan ➤ Petugas menerima pengaduan dengan menanyakan nama, pekerjaan dan alamat kemudian di catat di Buku Pengaduan ➤ Jika pengaduan disampaikan secara lisan atau tulisan maka petugas mencatat di Buku Pengaduan b) Keluhan Pengaduan Pelanggan, Nomor Telepon Kantor 0335-427550, dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pengaduan Pelanggan menghubungi Nomor Telepon Kantor 0335-427550 ➤ Petugas menerima pengaduan dengan mencatat identitas pelaku nama, pekerjaan dan alamat serta mencatat keluhan di Buku Pengaduan 2. Pengelolaan Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> 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 b) Sekretaris Kecamatan menindaklanjuti pengaduan dengan mengkoordinasikan dengan seksi terkait untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut c) Hasil tindaklanjut pengaduan disampaikan oleh Petugas Pengaduan kepada Pengadu baik secara lisan, tertulis, email atau publikasi website sesuai sarana yang dipakai oleh Pengadu.

2. PELAYANAN SURAT KETERANGAN DISPENSASI NIKAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<p>1.1. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah;</p> <p>1.2. Undang-undang Nomor 21 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</p> <p>1.3. Kompilasi Hukum Islam;</p> <p>1.4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</p> <p>1.5. Undang - undang No 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang - undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan</p> <p>1.6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan;</p> <p>1.7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 9 Tahun 1975 Pasal 3 tentang pelaksanaan Undang - undang Nomor : 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.</p> <p>1.8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Nikah;</p> <p>1.9. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 224 Tahun 2019 tentang tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat;</p> <p>1.10. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 104 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi Kecamatan.</p> <p>1.11. Peraturan Walikota Nomor : 75 Tahun 2019 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah se Kota Probolinggo untuk melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah.</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>2.1. Surat Pengantar Nikah yang sudah ditandatangani oleh lurah</p> <p>2.2. Surat Keterangan Untuk Nikah (Model N. 1) asli dan fotokopi 1 lembar</p> <p>2.3. Surat Keterangan Asal Usul (Model N. 2) asli dan fotokopi 1 lembar</p> <p>2.4. Surat Persetujuan Mempelai (Model N. 3) asli dan fotokopi 1 lembar</p> <p>2.5. Surat Keterangan Tentang Orang Tua (Model N. 4) asli dan fotokopi 1 lembar</p> <p>2.6. Surat Pemberitahuan Kehendak Nikah (Model N. 7) asli dan fotokopi 1 lembar</p>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>3.1. Pemohon mengajukan Surat Keterangan Dispensasi Nikah</p> <p>3.2. Petugas loket menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi jika berkas lengkap maka akan diproses dan dilanjutkan jika tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.</p>

		<p>3.3. Kasi Pelayanan memverifikasi dan memvalidasi kelengkapan persyaratan administrasi.</p> <p>3.4. Kasi Pelayanan dan Sekcam meneliti, mengoreksi dan memberikan paraf.</p> <p>3.5 Penandatanganan Surat Keterangan Dispensasi Nikah oleh Camat/ Sekcam.</p> <p>3.6. Pengagendaan surat pemberian nomor dan cap/ stempel</p> <p>3.7. Surat Keterangan Dispensasi Nikah Selasai dan diserahkan oleh petugas kecamatan kepada pemohon.</p> <p>3.8. Pengarsipan Surat Keterangan Dispensasi Nikah</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	2 x 24 Jam
5	Biaya/ Tarif	Gratis
6	Produk Layanan	Surat Keterangan Dispensasi Nikah
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>7.1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a) Petugas Penerima Pengaduan, dengan prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Pengadu mendatangi petugas pelayanan ➢ Petugas menerima pengaduan dengan menanyakan nama, pekerjaan dan alamat kemudian di catat di Buku Pengaduan ➢ Jika pengaduan disampaikan secara lisan atau tulisan maka petugas mencatat di Buku Pengaduan <p>b) Keluhan Pengaduan Pelanggan, Nomor Telepon Kantor 0335-427550, dengan prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Pelanggan Pengaduan menghubungi Nomor Telepon Kantor 0335-427550 ➢ Petugas menerima pengaduan dengan mencatat identitas pelaku nama, pekerjaan dan alamat serta mencatat keluhan di Buku Pengaduan <p>c) Pengelolaan Pengaduan</p> <p>d) 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</p> <p>e) Sekretaris Kecamatan menindaklanjuti pengaduan dengan mengkoordinasikan dengan seksi terkait untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut</p> <p>f) Hasil tindaklanjut pengaduan disampaikan oleh Petugas Pengaduan kepada Pengadu baik secara telepon.</p>

3. PELAYANAN LEGALISASI SURAT DOKUMEN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	DASAR HUKUM	<p>1.1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata (pasal 830, pasal 832 dan pasal terkait);</p> <p>1.2. Kompilasi Hukum Islam;</p> <p>1.3. Undang Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan</p> <p>1.4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan;</p> <p>Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>1.6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>1.7. Peraturan Menteri Agraria Nomor 3 Tahun 1997 Pasal 111 ayat 1 Butir c tentang ketentuan pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran Tanah;</p> <p>1.8. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 224 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat;</p> <p>1.9. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 104 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi Kecamatan.</p> <p>1.10. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 75 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat dan Lurah se Kota Probolinggo;</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>2.1. KK asli dan fotokopi sebanyak rangkap yang dibutuhkan</p> <p>2.2. Dokumen asli dan fotokopi sebanyak rangkap dibutuhkan.</p> <p>2.3. Bukti Pendukung Dokumen Asli dan Fotokopi sebanyak rangkap yang dibutuhkan</p>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>3.1. Pemohon mengajukan Legalisasi Surat Dokumen</p> <p>3.2. Petugas loket menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi jika berkas lengkap maka akan diproses dan dilanjutkan jika tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.</p> <p>3.3. Kasi Pelayanan memverifikasi dan memvalidasi kelengkapan persyaratan administrasi.</p> <p>3.4. Kasi Pelayanan dan Sekcam meneliti, mengoreksi dan memberikan paraf.</p> <p>3.5. Penandatanganan Legalisasi Surat Dokumen oleh Camat/ Sekcam</p>

		<p>3.6. Pengagendaan surat pemberian nomor dan cap/stempel</p> <p>3.7. Legalisasi Surat Dokumen selesai dan diserahkan oleh petugas kecamatan kepada pemohon.</p> <p>3.8. Pengarsipan Legalisasi Surat Dokumen</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	2 x 24 Jam
5	Biaya/ Tarif	Gratis
6	Produk Layanan	<p>1. Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris</p> <p>2. Legalisasi Surat Persyaratan Pendaftaran PNS/TNI/POLRI</p>
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>7.1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a) Petugas Penerima Pengaduan, dengan prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pelanggan Pengaduan mendatangi petugas Pelayanan ➤ Petugas menerima pengaduan dengan menanyakan nama, pekerjaan dan alamat kemudian di catat di Buku Pengaduan ➤ Jika pengaduan disampaikan secara lisan atau tulisan maka petugas mencatat di Buku Pengaduan <p>b) Keluhan Pengaduan Pelanggan, Nomor Telepon Kantor 0335-427550, dengan prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pelanggan Pengaduan menghubungi Nomor Telepon Kantor 0335-427550 ➤ Petugas menerima pengaduan dengan mencatat identitas pelaku nama, pekerjaan dan alamat serta mencatat keluhan di Buku Pengaduan <p>c) Pengelolaan Pengaduan</p> <p>d) 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</p> <p>e) Sekretaris Kecamatan menindaklanjuti pengaduan dengan mengkoordinasikan dengan seksi terkait untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut</p> <p>f) Hasil tindaklanjut pengaduan disampaikan oleh Petugas Pengaduan kepada Pengadu baik secara Telepon.</p>

4. PELAYANAN REKOMENDASI IZIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	DASAR HUKUM	<p>1.1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung;</p> <p>1.2. Undang-undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang;</p> <p>1.3. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman;</p> <p>1.4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Reublik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);</p> <p>1.5. Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4866);</p> <p>1.6. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (lembaran Negara Republik Indonesia ahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</p> <p>1.7. Peraturan Pemerintah Dalam Negeri RI Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu Daerah</p> <p>1.8. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5404);</p> <p>1.9. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) .</p> <p>1.10. Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2015 tentang Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 106);</p> <p>1.11. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p>

		<p>1.12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>1.13. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 05/PRT/M/2016 tentang Izin Mendirikan Bangunan;</p> <p>1.14. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 5 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu;</p> <p>1.15. Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Rumah Pemdondokan;</p> <p>1.16. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 22 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan atas Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Rumah Permondokan.</p> <p>1.17. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 78 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan NonPerizinan oleh Walikota Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo;</p> <p>1.18. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 224 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat;</p> <p>1.19. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 104 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi Kecamatan.</p> <p>1.20. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 78 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan oleh Walikota Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo;</p> <p>1.21. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 75 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat dan Lurah se Kota Probolinggo;</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>2.1. Mengisi Formulir Permohonan Surat Rekomendasi sesuai dengan maksud dan tujuan Surat Rekomendasi Bermaterai Rp. 6.000,-</p> <p>2.2. KK asli dan fotokopi sebanyak rangkap yang dibutuhkan</p> <p>2.3. Surat Rekomendasi asli dan fotokopi sebanyak rangkap dibutuhkan.</p> <p>2.4. Bukti Pendukung Surat Rekomendasi Asli dan Fotokopi sebanyak rangkap yang dibutuhkan</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>3.1. Pemohon mengajukan berkas pengajuan rekomendasi Izin</p> <p>3.2. Petugas loket menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi jika berkas lengkap maka akan diproses dan dilanjutkan jika tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.</p>

		<p>3.3. Pejabat yang berwenang memverifikasi dan memvalidasi kelengkapan persyaratan dan Sekcam meneliti, mengoreksi dan memberikan paraf.</p> <p>3.4. Penandatanganan berkas pengajuan rekomendasi Izin oleh Camat</p> <p>3.6. Pengagendaan surat pemberian nomor dan cap/stempel</p> <p>3.7. Rekomendasi Izin) selesai dan diserahkan oleh petugas kecamatan kepada pemohon.</p> <p>3.8. Pengarsipan Surat rekomendasi Izin</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	2 x 24 Jam
5.	Biaya/ Tarif	Gratis
6.	Produk Layanan	<p>6.1. Rekomendasi Izin Keramaian</p> <p>6.2. Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)</p> <p>6.3. Rekomendasi Izin Rumah Pemdokan</p> <p>6.4. Rekomendasi Izin Ganguan / Tetangga / HO</p>
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>7.1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a) Petugas Penerima Pengaduan, dengan prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pelanggan Pengaduan mendatangi petugas Pelayanan ➤ Petugas menerima pengaduan dengan menanyakan nama, pekerjaan dan alamat kemudian di catat di Buku Pengaduan ➤ Jika pengaduan disampaikan secara lisan atau tulisan maka petugas mencatat di Buku Pengaduan <p>b) Keluhan Pengaduan Pelanggan, Nomor Telepon Kantor 0335-427550, dengan prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pelanggan Pengaduan menghubungi Nomor Telepon Kantor 0335-427550 ➤ Petugas menerima pengaduan dengan mencatat identitas pelaku nama, pekerjaan dan alamat serta mencatat keluhan di Buku Pengaduan <p>c) Pengelolaan Pengaduan</p> <p>d) 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</p> <p>e) Sekretaris Kecamatan menindaklanjuti pengaduan dengan mengkoordinasikan dengan seksi terkait untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut</p> <p>f) Hasil tindaklanjut pengaduan disampaikan oleh Petugas Pengaduan kepada Pengadu baik secara telepon.</p>

5. PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<p>1.1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;</p> <p>1.2. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</p> <p>1.3. 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;</p> <p>1.4. Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIKEL)</p> <p>1.5. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 104 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi Kecamatan.</p> <p>1.6. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 75 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat dan Lurah se Kota Probolinggo;</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>2.1. Nama Pemohon</p> <p>2.2. Alamat Pemohon</p> <p>2.3. Dokumen Pengaduan (surat, email dan lisan)</p>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>3.1. Meneliti Kelengkapan Berkas Pengaduan</p> <p>3.2. Mencatat Berkas Pengaduan, membuat dan memberikan Tanda Terima pengaduan</p> <p>3.3. Mencatat pada buku pengaduan dan Menyerahkan Berkas Pengaduan kepada Kasi Pelayanan</p> <p>3.4. Mempelajari pengaduan tersebut menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat / publik tersebut, untuk selanjutnya dilaporkan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti.</p> <p>3.5. Camat menindak lanjuti bila perlu dengan melakukan koordinasi dengan pihak/pejabat terkait dan memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat / publik tersebut baik secara langsung, surat, e-mail, faksimili, telepon, sms, dll.</p> <p>3.6. Mengarsipkan dan menyimpan semua berkas pengaduan ke dalam ordner/bantek.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	2 X 24 Jam
5	Biaya/ Tarif	Gratis
6	Produk Layanan	Penanganan Pengaduan Pelayanan

7	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a) Petugas Penerima Pengaduan, dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pengaduan Pelanggan mendatangi petugas pelayanan ➤ Petugas menerima pengaduan dengan menanyakan nama, pekerjaan dan alamat kemudian di catat di Buku Pengaduan ➤ Jika pengaduan disampaikan secara lisan atau tulisan maka petugas mencatat di Buku Pengaduan b) Keluhan Pengaduan pelanggan, Nomor Telepon Kantor 0335-427550, dengan prosedur : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pengaduan pelanggan menghubungi Nomor Telepon Kantor 0335-427550 ➤ Petugas menerima pengaduan dengan mencatat identitas pelaku nama, pekerjaan dan alamat serta mencatat keluhan di Buku Pengaduan 2. Pengelolaan Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> 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 b) Sekretaris Kecamatan menindaklanjuti pengaduan dengan mengkoordinasikan dengan seksi terkait untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut c) Hasil tindaklanjut pengaduan disampaikan oleh Petugas Pengaduan kepada Pengadu baik secara telepon.
---	---	---

WALIKOTA PROBOLINGGO,
Ttd,
HADI ZAINAL ABIDIN

SALINAN LAMPIRAN II
PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO
NOMOR 161 TAHUN 2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN PADA KECAMATAN
KANIGARAN KOTA PROBOLINGGO

MAKLUMAT PELAYANAN
KECAMATAN KANIGARAN KOTA PROBOLINGGO

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MEMBERIKAN KOMPENSASI SEBAGAIMANA TERTUANG DALAM STANDART PELAYANAN YANG DITETAPKAN”.

WALIKOTA PROBOLINGGO,
Ttd,
HADI ZAINAL ABIDIN