

# **BUKU PEDOMAN PELAYANAN KECAMATAN BRONDONG KABUPATEN LAMONGAN**



Jalan Raya Daendels No 4 Brondong , Lamongan, Jawa Timur 62263  
Tlp. (0322) 661150, Pos el : [brondong@lamongan.go.id](mailto:brondong@lamongan.go.id)  
Laman : [www.lamongankab.go.id](http://www.lamongankab.go.id)

# **BUKU PEDOMAN PELAYANAN PUBLIK KANTOR KECAMATAN BRONDONG**

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang Aparat Negara dalam hal ini dititikberatkan kepada Aparatur Pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan yang prima, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

### **1. Visi**

Terwujudnya kejayaan Lamongan yang berkeadilan

### **2. Misi**

Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang inovatif

### **3. Ruang Lingkup Tugas**

Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan bidang Pemerintahan, Pelayanan publik, pembangunan dan keamanan ketertiban di wilayah Kecamatan.

### **4. Jenis Layanan**

- 1) Pelayanan Administrasi Kependudukan
- 2) Pelayanan Umum
- 3) Pelayanan Inovasi Pepes Tahu
- 4) Pelayanan Inovasi Eling Pakde

## **B. Alur dan Pedoman Pelayanan Publik di Kecamatan Brondong**

### **1. Pelayanan Administrasi Kependudukan**

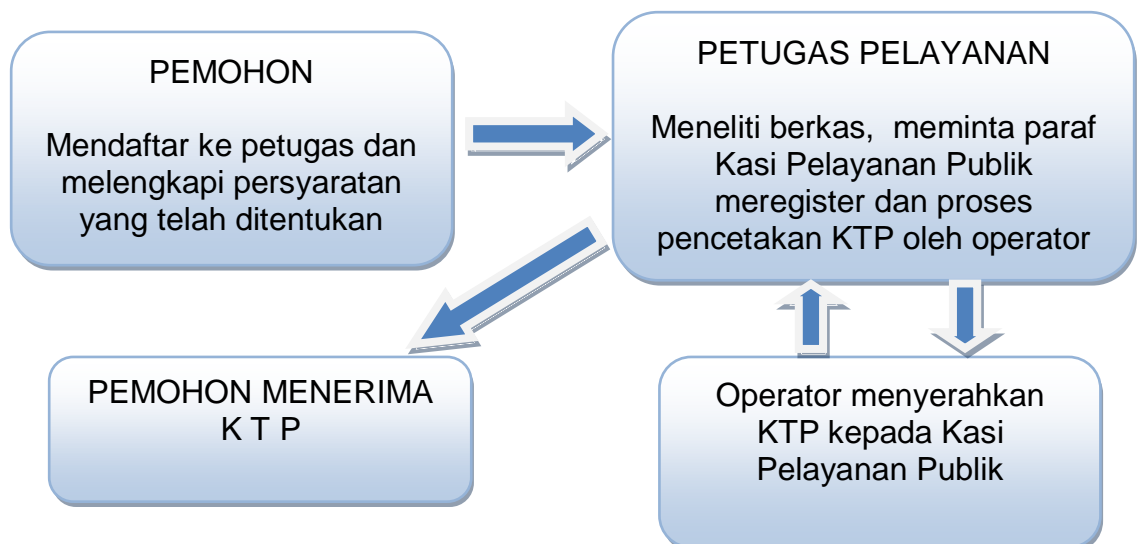
#### **a. Persyaratan**

#### **Permohonan KTP baru :**

- 1) Surat Pengantar dari Desa / Kelurahan
- 2) Foto copy KK
- 3) Foto copy buku nikah/kutipan akta kawin, bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun tetapi sudah/pernah kawin.
- 4) Foto copy akte kelahiran/surat kenal lahir
- 5) Foto copy surat bukti/keterangan penting atau kependudukan yang dialami bagi pemohon yang mengajukan perubahan data.
- 6) Foto langsung bagi pemohon KTP SIAK atau menyerahkan foto berwarna ( tahun kelahiran ganjil bekron merah, tahun kelahiran genap begron biru) ukuran 2 X 3 = 2 lb.
- 7) Formulir F1.07 yang sudah diisi dan ditandatangani petugas Ds/Kel
- 8) Foto copy dokumen imigrasi (paspor, ijin tinggal tetap / bagi orang asing tinggal tetap)
- 9) Membawa KTP lama yang dipunyai

### Permohonan KTP pengganti :

- 1) Surat pengantar dari Desa/Kelurahan.
  - 2) Melampirkan KTP yang rusak (bagi KTP yang rusak)
  - 3) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian/pejabat lain yang ditetapkan (bagi yang KTP hilang)
  - 4) Foto copy KK
  - 5) Formulir F.1.07 yang sudah diisi dan ditanda-tangani oleh petugas kelurahan/Desa
- b. Biaya  
Tidak dipungut biaya
- c. Lamanya Waktu Pelayanan  
1 hari kerja apabila persyaratan lengkap , benar jaringan online tidak eror
- d. Alur/Prosedur Layanan



- e. Prosedur Pengajuan
- 1) Pemohon mendaftar ke petugas.
  - 2) Petugas mengecek kelengkapan dan kebenaran persyaratan
  - 3) Bila berkas lengkap dan benar, Petugas meminta paraf ke Kasi Tata Pemerintahan
  - 4) Petugas menyerahkan berkas ke olerator untuk diproses online
  - 5) Operator menyerahkan KTP ke Kasi Tata Pemerintahan
  - 6) Kasi Tata Pemerintahan menyerahkan KTP ke Petugas administrasi
  - 7) Petugas menyerahkan ke pemohon
- f. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon Berupa KTP Siak
- g. Kompetensi Petugas
- 1) Mempunyai pengetahuan tentang persyaratan dan prosedur pembuatan KTP Siak
  - 2) Mempunyai ketrampilan mengoperasikan komputer/mesin ketik

3) Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur  
Jumlah Tenaga = 3 orang

h. Sarana / Prasarana

- 1) Meja pelayanan
- 2) Buku register
- 3) Komputer
- 4) Blangko
- 5) Plastik laminating
- 6) Pulpen
- 7) Stempel
- 8) Tinta
- 9) Ruang tunggu
- 10) Stofmap
- 11) Listrik
- 12) Komputer / mesin ketik

i. Pelayanan Informasi Dan Pengaduan

- 1) Kantor Kec. Brondong Jl. Raya Daendles Telp. 0322-661150
- 2) Menyediakan kotak saran

j. Kompensasi

Apabila terdapat kelalaian oleh petugas pelayanan maka Surat Pengantar pembuatan KTP akan dikerjakan pada saat itu juga dan dapat ditunggu apabila Pejabat yang menandatangani berada ditempat.

## 2. Surat Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga

a. Persyaratan

- 1) Surat pengantar dari RT/RW dan desa/kelurahan.
- 2) KK dan KTP lama
- 3) Bagi yang sudah menikah, menunjukkan foto copy buku nikah/kutipan akta kawin.
- 4) Menunjukkan foto copy kutipan akta kelahiran (bagi keluarga yang mempunyai anak)
- 5) Formulir F1.07 yang sudah diisi dan ditandatangani oleh petugas kelurahan.
- 6) Surat keterangan pindah (bagi penduduk yang pindah)
- 7) Paspor, ijin tinggal tetap, (bagi orang asing tinggal tetap).
- 8) Foto Copy ijazah bagi yang ralat pendidikan
- 9) Melampirkan surat keterangan kematian apabila ada keluarga yang sudah meninggal.
- 10) Salinan penetapan pengadilan negeri bagi anak angkat
- 11) Surat kehilangan dari kepolisian apabila KK /KTP hilang

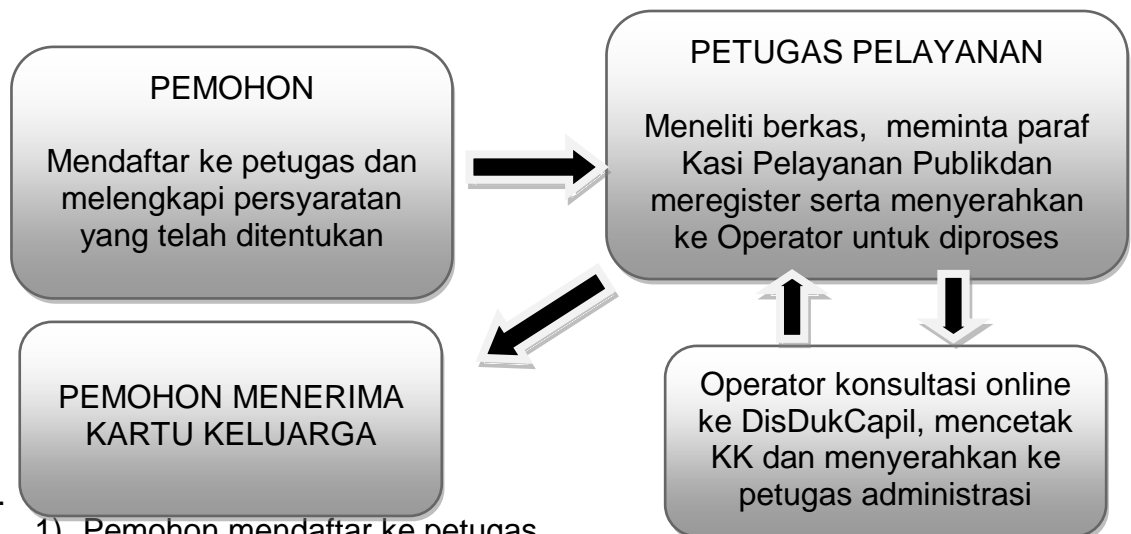
b. Biaya

Tidak dipungut biaya

c. Lamanya Waktu Pelayanan

1 hari kerja apabila persyaratan lengkap ,benar dan jaringan online tidak eror

d. Alur/Prosedur Layanan



e.

- 1) Pemohon mendaftarkan ke petugas
- 2) Petugas mengecek kelengkapan dan berkas persyaratan
- 3) Petugas mengajukan paraf ke Kasi Tata Pemerintahan
- 4) Petugas menyerahkan berkas ke operator untuk diproses online
- 5) Operator konsultasi online ke Disdukcapil tentang perubahan data KK
- 6) Operator menyerahkan KK ke Petugas administrasi
- 7) Petugas menyerahkan ke pemohon

f. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon Berupa Kartu Keluarga SIAK

g. Kompetensi Petugas

- 1) Mempunyai pengetahuan tentang persyaratan dan prosedur pembuatan KK.
  - 2) Mempunyai ketrampilan mengoperasikan komputer/mesin ketik
  - 3) Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur
- Jumlah Tenaga = 3 orang

h. Sarana / Prasarana

- 1) Meja pelayanan
- 2) Buku register
- 3) Formulir
- 4) Pulpen
- 5) Stempel
- 6) Tinta
- 7) Ruang tunggu
- 8) Stofmap
- 9) Listrik
- 10) Komputer / mesin ketik

i. Pelayanan Informasi Dan Pengaduan

- 1) Kantor Kec. Brondong Jl. Raya Daendles Telp. 0322-661150
- 2) Menyediakan kotak saran

- j. Kompensasi  
Apabila terdapat kelalaian oleh petugas pelayanan maka Surat Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga akan dikerjakan pada saat itu juga dan dapat ditunggu apabila Pejabat yang menandatangani berada ditempat.

### 3. Surat Pengantar Pembuatan Surat Pindah

- a. Persyaratan
- 1) Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan
  - 2) KTP Asli Pemohon dan Pengikut
  - 3) KK Asli
  - 4) Pas foto 3 x 4 = 4 lb.
  - 5) Foto copy surat nikah (bagi yang sudah menikah)
  - 6) Mengisi Formulir F.1.25 ( untuk pindah antar Desa/Kelurahan)
  - 7) Mengisi Formulir F.1.29 (untuk pindah antar Kecamatan dlm Kabupaten)
  - 8) Formulir F.1.34,SKCK (untuk pindah antar Kab/Kota dalam dan luar negeri)
- b. Biaya  
Tidak dipungut biaya
- c. Lamanya Waktu Pelayanan  
2 hari kerja apabila persyaratan lengkap dan benar

d. Alur/Prosedur Layanan



e. Prosedur Pengajuan

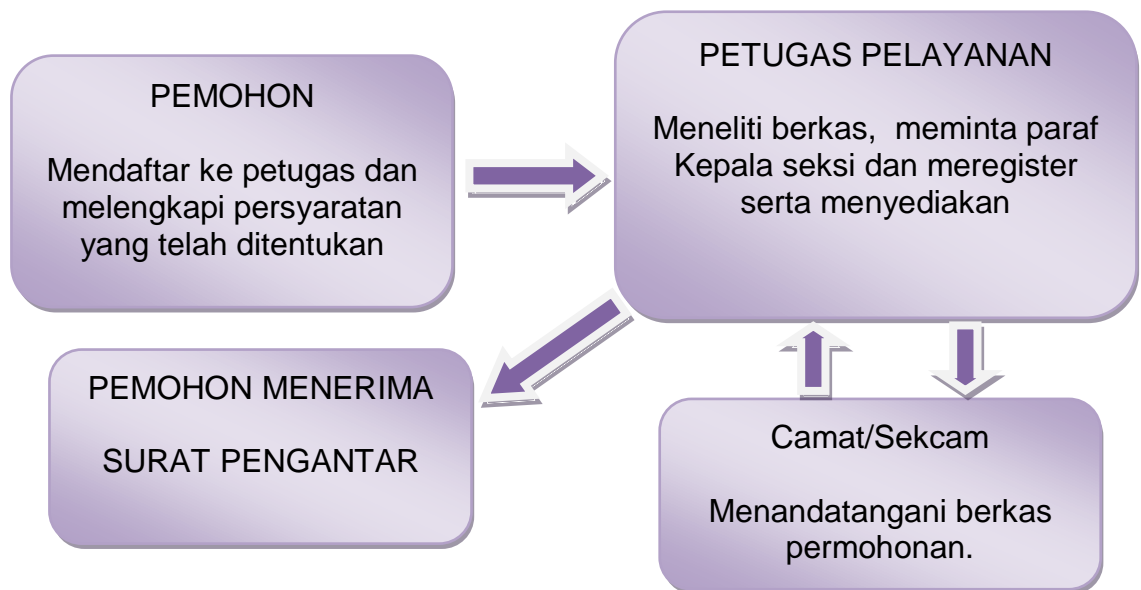
- 1) Pemohon mendaftar ke petugas.
- 2) Petugas mengecek kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan.
- 3) Bila berkas lengkap dan benar petugas minta paraf Kasi tata Pemerintahan selanjutnya diproses oleh operator.
- 4) Operator menyerahkan Surat Pindah ke Petugas administrasi
- 5) Petugas administrasi meminta tanda tangan pejabat berwenang (Camat untuk pindah dalam satu Kabupaten /Kepala DisDukCapil untuk pindah luar Kabupaten)

- 6) Petugas meregister
  - 7) Petugas menyerahkan ke pemohon
- f. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon Berupa Surat Pindah
- g. Kompetensi Petugas
- 1) Mempunyai pengetahuan tentang persyaratan dan prosedur pembuatan surat pindah.
  - 2) Mempunyai ketrampilan mengoperasikan komputer/mesin ketik
  - 3) Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur
- Jumlah Tenaga = 3 orang
- h. Sarana / Prasarana
- 1) Meja pelayanan
  - 2) Buku register
  - 3) Komputer/mesin ketik
  - 4) Blangko Surat Pindah/ kertas
  - 5) Pulpen
  - 6) Stempel
  - 7) Tinta
  - 8) Stofmap
  - 9) Listrik
- i. Pelayanan Informasi Dan Pengaduan
- 1) Kantor Kecamatan Brondong Jl. Raya daendles 0322 661150
  - 2) Menyediakan kotak saran
- j. Kompensasi
- Apabila terdapat kelalaian oleh petugas pelayanan maka Surat Pengantar Pembuatan Surat Pindah akan dikerjakan pada saat itu juga dan dapat ditunggu apabila Pejabat yang menandatangani berada ditempat.

## 2. Pelayanan Umum

### 2.1 Surat Keterangan Umum ( SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu dll)

- a. Persyaratan
  - 1) Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan
  - 2) Foto copy KTP Pemohon
  - 3) KK Asli Pemohon
- b. Biaya  
Tidak dipungut biaya
- c. Lamanya Waktu Pelayanan  
1 hari kerja apabila persyaratan lengkap dan benar
- d. Alur/Prosedur Layanan



- e. Prosedur Pengajuan
  - 1) Pemohon mendaftar ke petugas.
  - 2) Petugas mengecek kelengkapan dan berkas persyaratan.
  - 3) Bila berkas lengkap dan benar, petugas membuat surat keterangan dan minta paraf Kasi
  - 4) Petugas mengajukan tanda tangan ke Camat
  - 5) Petugas meregister.
  - 6) Petugas menyerahkan ke pemohon
- f. Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon Surat Pengantar
- g. Kompetensi Petugas
  - 1) Mempunyai ketrampilan mengoperasikan komputer/mesin ketik
  - 2) Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujurJumlah Tenaga = 1 orang
- h. Sarana / Prasarana
  - 1) Meja pelayanan
  - 2) Buku register

- 3) Pulpen
- 4) Stempel
- 5) Tinta
- 6) Blangko Surat Pengantar
- 7) Komputer/mesin ketik

i. Pelayanan Informasi Dan Pengaduan

- 1) Kantor Kelurahan Brondong Jl. Raya Brondong 103 Telp. 0322-661121
- 2) Menyediakan kotak saran

j. Kompensasi

Apabila terdapat kelalaian oleh petugas pelayanan maka Surat Pengantar akan dikerjakan pada saat itu juga dan dapat ditunggu apabila Pejabat yang menandatangani berada ditempat.

### 3. Pelayanan Inovasi Pepes Tahu

#### a. Persyaratan

##### Permohonan Cetak KTP/KK Melalui Pepes Tahu:

- 1) Surat Pengantar dari Desa / Kelurahan
- 2) Scan KK/KTP
- 3) Scan buku nikah/kutipan akta kawin, bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun tetapi sudah/pernah kawin.
- 4) Scan akte kelahiran/surat kenal lahir
- 5) Scan surat bukti/keterangan penting atau kependudukan yang dialami bagi pemohon yang mengajukan perubahan data.
- 6) Foto langsung bagi pemohon KTP SIAK atau menyerahkan foto berwarna ( tahun kelahiran ganjil bekron merah, tahun kelahiran genap begron biru)
- 7) Scan dokumen imigrasi (paspor, ijin tinggal tetap / bagi orang asing tinggal tetap)

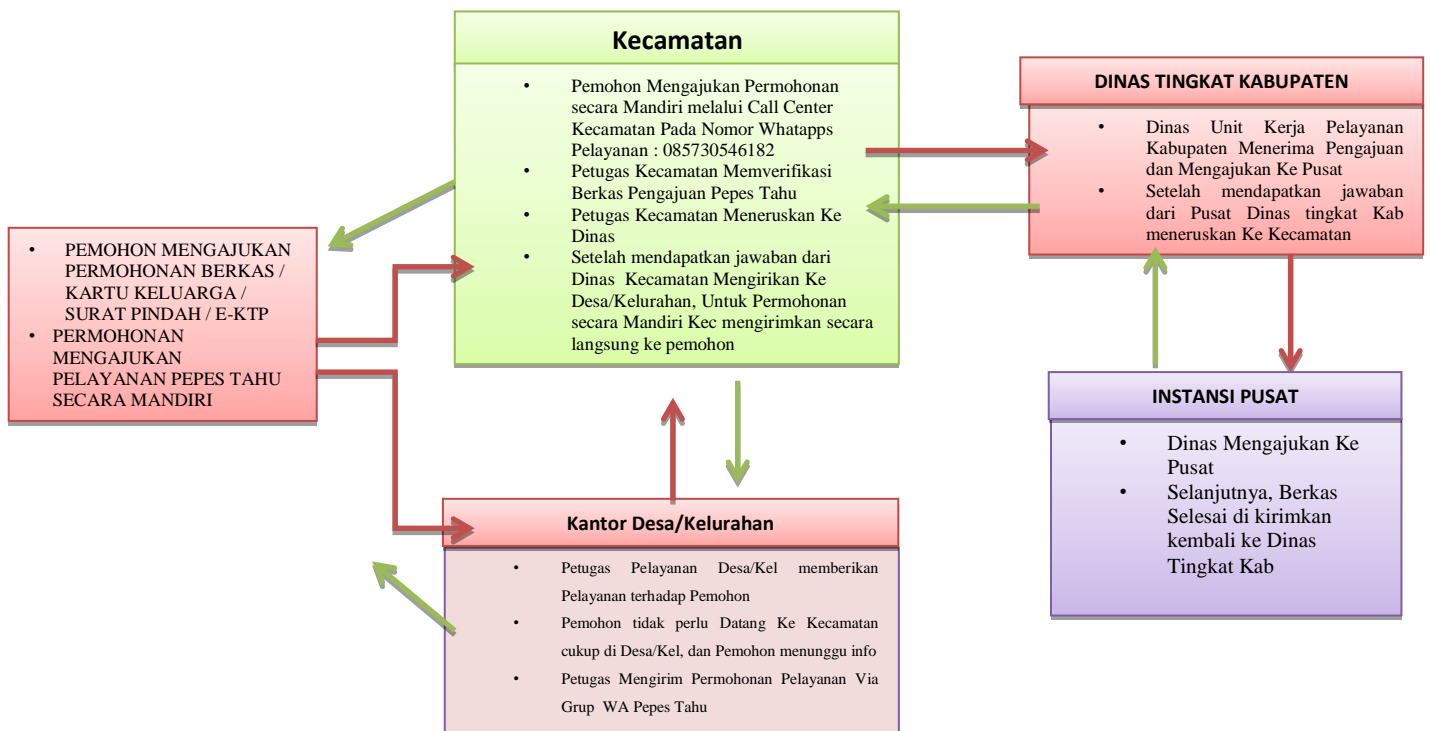
#### b. Biaya

Tidak dipungut biaya

#### c. Lamanya Waktu Pelayanan

1 hari kerja apabila persyaratan lengkap , benar jaringan online tidak eror

#### d. Alur/Prosedur Layanan



#### e. Prosedur Pengajuan

- 1) Pemohon mendaftarkan ke petugas melalui Inovasi Pepes Tahu di Operator Desa.
- 2) Petugas Operator mengirimkan berkas permohonan melalui Whatpass Pepes Tahu

- 3) Petugas Operator Kecamatan mengecek kelengkapan dan kebenaran persyaratan
  - 4) Bila berkas lengkap dan benar, Petugas meminta paraf ke Kasi Tata Pemerintahan
  - 5) Petugas menyerahkan berkas ke operator untuk diproses online
  - 6) Operator menyerahkan KTP ke Kasi Tata Pemerintahan
  - 7) Kasi Tata Pemerintahan menyerahkan KTP ke Petugas administrasi
  - 8) Petugas menyerahkan ke pemohon
- f. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon Berupa KTP Siak
- g. Kompetensi Petugas
- 1) Mempunyai pengetahuan tentang persyaratan dan prosedur pembuatan KTP Siak
  - 2) Mempunyai ketrampilan mengoperasikan komputer/mesin ketik
  - 3) Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur
- Jumlah Tenaga = 3 orang
- h. Sarana / Prasarana
- 1) Meja pelayanan
  - 2) Buku register
  - 3) Komputer
  - 4) Blangko
  - 5) Plastik laminating
  - 6) Pulpen
  - 7) Stempel
  - 8) Tinta
  - 9) Ruang tunggu
  - 10) Stofmap
  - 11) Listrik
  - 12) Komputer / mesin ketik
- i. Pelayanan Informasi Dan Pengaduan
- 1) Kantor Kec. Brondong Jl. Raya Daendles Telp. 0322-661150
  - 2) Menyediakan kotak saran
- j. Kompensasi
- Apabila terdapat kelalaian oleh petugas pelayanan maka Surat Pengantar pembuatan KTP akan dikerjakan pada saat itu juga dan dapat ditunggu apabila Pejabat yang menandatangani berada ditempat.

#### 4. Pelayanan Inovasi Eling Pakde

##### a. Persyaratan

##### **Permohonan Pengaktifan IKD:**

- 1) Foto Copy KK
- 2) Scan KK/KTP
- 3) Smartphone
- 4) Email Pribadi

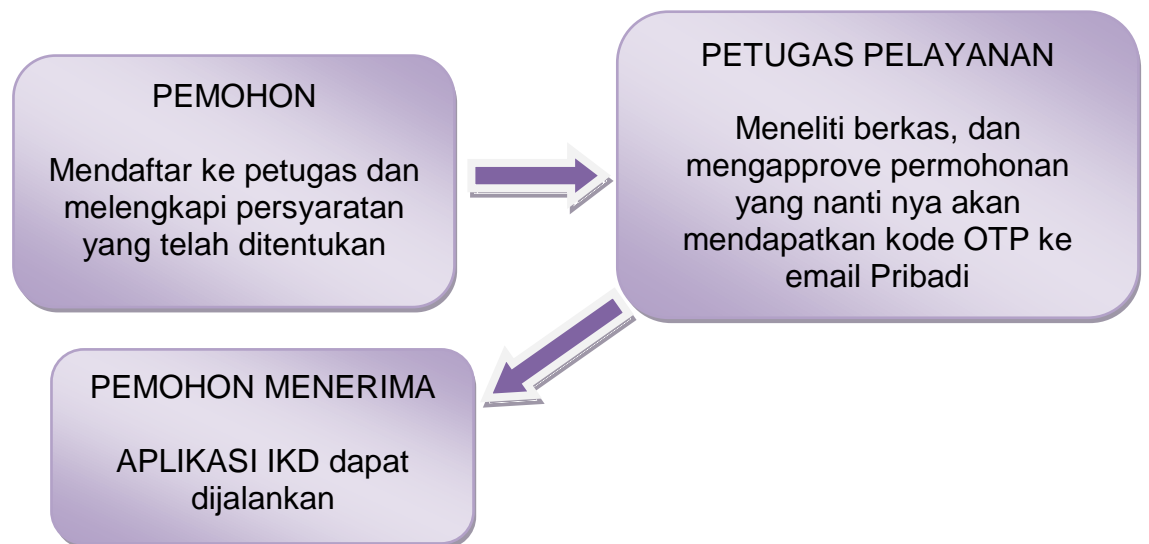
##### b. Biaya

Tidak dipungut biaya

##### c. Lamanya Waktu Pelayanan

15 Menit apabila persyaratan lengkap , benar jaringan online tidak eror

##### d. Alur/Prosedur Layanan



##### e. Prosedur Pengajuan

- 1) Pemohon mendaftar ke petugas melalui Inovasi melalui pelayanan keliling atau di Kantor Kecamatan
- 2) Pemohon melengkapi persyaratan
- 3) Petugas pelayanan mendaftarkan pengaktifan IKD
- 4) Pemohon mendapatkan kode OTP melalui email pribadi
- 5) Setelah mendapatkan OTP pemohon bisa pengaktifkan IKD

##### f. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon (Berupa KTP digital IKD)

##### g. Kompetensi Petugas

- 1) Mempunyai pengetahuan tentang persyaratan dan prosedur pembuatan KTP Siak
  - 2) Mempunyai ketrampilan mengoperasikan komputer/mesin ketik
  - 3) Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsif, sopan, jujur
- Jumlah Tenaga = 3 orang

h. Sarana / Prasarana

- 1) Meja pelayanan
- 2) Buku register
- 3) Komputer
- 4) Blangko
- 5) Plastik laminating
- 6) Pulpen
- 7) Stempel
- 8) Tinta
- 9) Ruang tunggu
- 10) Stofmap
- 11) Listrik
- 12) Komputer / mesin ketik

i. Pelayanan Informasi Dan Pengaduan

- 1) Kantor Kec. Brondong Jl. Raya Daendles Telp. 0322-661150
- 2) Menyediakan kotak saran

j. Kompensasi

Apabila terdapat kelalaian oleh petugas pelayanan maka petugas akan mengaktifkan ulang tanpa harus pemohon datang ke Kantor Pelayanan Kecamatan Brondong

## PENUTUP

### 1. KESIMPULAN

Standar Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Brondong merupakan wujud komitmen dari Aparatur Pemerintah Kecamatan sebagai abdi dan pelayan masyarakat. Sehingga Standart kualitas dan kuantitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat terukur dengan jelas, dan pelayanan publik dapat terlaksana secara prima. Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Brondong diharapkan juga sebagai tolok ukur dan pedoman, baik bagi pemberi pelayanan maupun bagi penerima pelayanan di Kecamatan Brondong.

### 2. SARAN

Standar Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Brondong yang telah ditetapkan tersebut, diharapkan para Kades/Lurah dapat mensosialisasikan/dipublikasikan secara luas kepada masyarakat di wilayah Desa/Kelurahan se Kecamatan Brondong agar masyarakat mengetahui dan memahami komitmen atau janji penyelenggara pelayanan di Kantor Kecamatan Brondong, sehingga diharapkan ada kontribusi saran atau masukan dari berbagai pihak dan masyarakat sebagai bahan evaluasi pelayanan dalam rangka untuk meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Brondong.

  
PEMERINTAH KABUPATEN  
KECAMATAN BRONDONG  
LA MONGEN  
Kecamatan Brondong  
NURUL KHUMANDAH, S.H., M.M  
Pejabat Tingkat II/III d  
NIP 19710807 200112 2002