



BUPATI SUKABUMI
PROVINSI JAWA BARAT
PERATURAN BUPATI SUKABUMI
NOMOR 115 TAHUN 2021

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUKABUMI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SUKABUMI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memudahkan operasionalisasi penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, perlu menetapkan tentang Pedoman dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara tanggal 8 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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 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);

4. Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 6178);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 6206);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 6402);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
9. Peraturan Bupati Sukabumi Nomor 28 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi (Berita Daerah Kabupaten Sukabumi Tahun 2013 Nomor 28);
10. Peraturan Bupati Sukabumi Nomor 27 Tahun 2020 tentang Pedoman Penilaian Lomba Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Berita Daerah Kabupaten Sukabumi Tahun 2020 Nomor 27);
11. Peraturan Bupati Sukabumi Nomor 78 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat (Berita Daerah Kabupaten Sukabumi Tahun 2020 Nomor 78);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SUKABUMI

BAB I
KETENTUAN UMUM
Bagian Kesatu
Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Bupati adalah Bupati Sukabumi;
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
4. Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten Sukabumi.
5. Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi
6. Kinerja Kecamatan adalah kemampuan kerja perangkat kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Sukabumi.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
9. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar pelayanan.
10. Standar Operasional Prosedur selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
11. Pengaduan adalah laporan dari masyarakat dan penerima pelayanan publik baik secara lisan dan/atau tertulis yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
12. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

Bagian Kedua
Maksud dan Tujuan
Paragraf 1
Maksud

Pasal 2

Maksud Penyusunan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah untuk memberikan acuan pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukabumi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan.

Paragraf 2
Tujuan

Pasal 3

Tujuan penyusunan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu :

- a. Adanya prosedur yang jelas dalam memudahkan dan mempercepat proses pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan;
- b. Mendorong kesinambungan koordinasi dan keterpaduan kinerja antar penyelenggara PATEN di lingkup Kecamatan;
- c. Mengembangkan kemampuan, motivasi, kreativitas dan inovasi dalam mengakselerasi peningkatan pelayanan publik di Kecamatan;
- d. Meningkatkan kapasitas aparatur kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Kecamatan; dan
- e. Menyelaraskan fungsi pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan dalam pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB II
RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang Lingkup dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan meliputi :

1. Lay Out ruang Penyelenggaraan PATEN;
2. Sarana dan Prasarana Penyelenggaraan PATEN;
3. Personil Penyelenggaraan PATEN;
4. Tugas Personil Penyelenggara PATEN;
5. Seragam Pelaksana Teknis PATEN;
6. Etika dan Sikap Personil Penyelenggara PATEN;
7. Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan PATEN;
8. Evaluasi Penyelenggaraan PATEN;
9. Penyediaan Ruang Bagi Perangkat Daerah dan Instansi Lain;
10. Pembiayaan Penyelenggaraan PATEN; dan
11. Mekanisme Kerja Penyelenggaraan PATEN.

BAB III
LAY OUT PENATAAN RUANG PENYELENGGARAAN PATEN

Pasal 5

Susunan Lay Out Penataan ruang penyelenggaraan PATEN terdiri :

1. Papan Nama Merk PATEN Kecamatan;
2. Backdrop PATEN berupa branded gambar potensi unggulan lokal kecamatan;
3. Ruang Pengaduan Masyarakat;
4. Ruang Pelayanan Front Office;
5. Ruang Tunggu Pemohon;
6. Ruang Perekaman E-KTP;
7. Ruang Menyusui (Laktasi);
8. Ruang Display Produk Lokal Kecamatan;
9. Ruang Ramah Anak;

10. Ruang Perpustakaan;
11. Ruang Disabilitas; dan
12. Toilet berdasarkan gender.

Pasal 6

Penempatan susunan lay out tersebut disesuaikan dengan kondisi ruangan Kantor Kecamatan.

BAB IV SARANA DAN PRASARANA PENYELENGGARAAN PATEN

Pasal 7

Sarana dan prasarana penyelenggaraan PATEN meliputi :

1. Ruang Pelayanan Front Office PATEN;
2. Ruang Tunggu Pemohon;
3. Ruang Display Produk Lokal Kecamatan;
4. Ruang Menyusui (Laktasi);
5. Ruang Perekaman E-KTP;
6. Ruang Ramah Anak;
7. Ruang Perpustakaan;
8. Ruang Pengaduan Masyarakat;
9. Ruang Disabilitas;
10. Toilet berdasarkan gender;
11. Menu Pelayanan atau Brosur pelayanan;
12. Media Informasi baik cetak maupun elektronik;
13. Indikator SKM (Survey Kepuasan Masyarakat);
14. Kotak Pengaduan Masyarakat;
15. Kotak Saran/Masukan;
16. Kartu Antrian;
17. Maklumat Pelayanan;
18. Standar Pelayanan;
19. SOP Pelayanan;
20. Sistem Informasi Pelayanan baik lisan, tulisan maupun elektronik;
21. E-Mail;
22. Whatapps;
23. Facebook;
24. Komputer;
25. Printer;
26. Alat Tulis Kantor;
27. Kursi di Meja Pelayanan Pelaksana Teknis PATEN;
28. Seragam Pelaksana Teknis PATEN;
29. Kursi Tunggu Pemohon;
30. Tempat Cuci Tangan (Westafel);
31. Sarana Air Minum;
32. Hand Sanitizer;
33. Pengukur cek Suhu tubuh;
34. Barcode/Scan Aplikasi Peduli Lindungi; dan
35. Sarana dan prasarana lainnya

BAB V
PERSONIL PENYELENGGARA PATEN

Pasal 8

Personil Penyelenggara PATEN terdiri atas :

1. Pejabat Penyelenggara PATEN; dan
2. Pelaksana Teknis PATEN

Pasal 9

Pejabat penyelenggara PATEN terdiri atas :

1. Camat;
2. Sekretaris Kecamatan; dan
3. Kepala Seksi yang membidangi pelayanan publik.

Pasal 10

Pelaksana Teknis PATEN terdiri atas :

1. Petugas Informasi /Customer Service;
2. Petugas Penerima Berkas Layanan;
3. Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat;
4. Petugas Keamanan;
5. Operator Komputer; dan
6. Operator Perekaman E-KTP.

Pasal 11

Camat sebagaimana pada pasal 9 angka 1 adalah penanggungjawab penyelenggaraan PATEN.

BAB VI
TUGAS PERSONIL PENYELENGGARA PATEN

Pasal 12

Camat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka 1 mempunyai tugas:

1. memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN;
2. menyiapkan rencana anggaran dan biaya;
3. menetapkan SOP layanan PATEN;
4. menetapkan pelaksana teknis PATEN; dan
5. mempertanggungjawabkan kinerja PATEN kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 13

1. Sekretaris Kecamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka 2, mempunyai tugas melakukan penatausahaan administrasi PATEN.
2. Sekretaris Kecamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka 2, adalah penanggungjawab kesekretariatan/ketatausahaan penyelenggaraan PATEN.
3. Sekretaris Kecamatan bertanggungjawab kepada Camat.

Pasal 14...

Pasal 14

1. Kepala seksi yang membidangi pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 angka 3 mempunyai tugas melaksanakan teknis pelayanan.
2. Kepala seksi yang membidangi pelayanan publik bertanggungjawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan.
3. Dalam hal terdapat pelayanan administrasi yang bersifat teknis, Kepala Seksi terkait membubuhkan paraf koordinasi.

Pasal 15

Petugas Informasi /Customer Service sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 angka 1 mempunyai tugas :

1. menyambut kedatangan pemohon layanan;
2. menanyakan maksud dan tujuan pemohon layanan; dan
3. menjelaskan informasi terkait jenis dan persyaratan layanan terhadap pemohon yang memerlukan layanan di Kecamatan.

Pasal 16

Petugas Penerima Berkas Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 angka 2 mempunyai tugas :

1. mengecek kelengkapan berkas sesuai syarat-syarat dalam SOP layanan;
2. menyampaikan berkas yang sudah lengkap kepada Sekretaris Kecamatan;
3. memberikan tanggapan waktu penyelesaian layanan dari Kepala Seksi yang membidangi pelayanan publik kepada pemohon yang dilayani; dan
4. menyerahkan hasil produk layanan kepada pemohon.

Pasal 17

Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 angka 3 mempunyai tugas :

1. mengambil jenis laporan pengaduan masyarakat yang tersimpan di kotak saran maupun kotak pengaduan; dan
2. melayani dan mencatat laporan pengaduan dari masyarakat baik secara lisan maupun tertulis terkait jenis layanan di Kecamatan, peristiwa gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat dan lain sebagainya untuk dilaporkan kepada Sekretaris Kecamatan.

Pasal 18

Petugas Keamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 angka 4 mempunyai tugas:

1. Mengecek suhu tubuh pemohon layanan;
2. menjaga keamanan dan kenyamanan dalam penyelenggaraan layanan; dan
3. mengatur antrian pemohon yang akan dilayani.

Pasal 19

Operator Komputer sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 angka 5 mempunyai tugas:

1. menginput atau memasukkan data permohonan ke dalam sistem informasi pelayanan;
2. mencetak produk jenis layanan yang sudah dinyatakan lengkap dan selesai oleh Kepala Seksi yang membidangi pelayanan publik; dan
3. menyerahkan hasil produk layanan kepada petugas penerima berkas layanan.

Pasal 20

Operator Perekaman E-KTP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 angka 6 mempunyai tugas perekaman E-KTP, KIA dan berbagai pelayanan publik kependudukan dan/atau sesuai dengan pendelegasian sebagian kewenangan Bupati dalam bidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil kepada Camat.

Pasal 21

Personil Pelaksana Teknis PATEN ditetapkan dengan Surat Keputusan Camat.

BAB VII SERAGAM PERSONIL PELAKSANA TEKNIS PATEN

Pasal 22

1. Seragam atau pakaian kerja Personil Pelaksana Teknis PATEN dapat memakai batik atau baju khas Kabupaten Sukabumi dan/atau pakaian khas.
2. Pelaksanaannya diatur oleh Camat.

BAB VIII ETIKA DAN SIKAP PERSONIL PENYELENGGARA PATEN

Pasal 23

Etika dan sikap Personil Penyelenggara PATEN dalam memberikan layanan kepada masyarakat yaitu :

- a. Senyum;
- b. Sapa;
- c. Salam;
- d. Sopan; dan
- e. Santun;

Pasal 24

Sistem informasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat menggunakan Sistem Informasi berbasis Aplikasi yang dibuat oleh masing-masing Kecamatan.

BAB IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PATEN

Pasal 25

- (1) Bupati melaksanakan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan PATEN;
- (2) Bupati mendelegasikan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan teknis administratif kepada Sekretaris Daerah dan teknis operasional kepada Kepala Perangkat Daerah yang sebagian kegiatan urusan pemerintahannya didelegasikan kepada Camat;

(3) Camat...

- (3) Camat bertanggungjawab menyelenggarakan pembinaan dan pengawasan operasional teknis penyelenggaraan PATEN di Kecamatan masing-masing; dan
- (4) Hasil pembinaan dan pengawasan teknis penyelenggaraan PATEN disampaikan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah setiap minggu pertama per triwulan untuk dijadikan bahan evaluasi.

BAB X EVALUASI PENYELENGGARAAN PATEN

Pasal 26

Bupati mengevaluasi penyelenggaraan PATEN melalui perlombaan penilaian penyelenggaraan PATEN tingkat Kabupaten Sukabumi.

BAB XI PENYEDIAAN RUANG BAGI PERANGKAT DAERAH DAN INSTANSI LAIN

Pasal 27

Perangkat daerah maupun instansi lain yang akan membuka unit pelayanan di Kecamatan, maka Camat dapat menyediakan ruangan khusus sesuai dengan kapasitas ruangan kantor kecamatan sebagaimana fungsi Kantor Kecamatan sebagai Rumah Bersama.

BAB XII PEMBIAYAAN PENYELENGGARAAN PATEN

Pasal 28

Pembiayaan penyelenggaraan PATEN dibebankan kepada APBD Kabupaten Sukabumi.

BAB XIII MEKANISME KERJA PENYELENGGARAAN PATEN

Pasal 29

Mekanisme kerja Penyelenggaraan PATEN dan Mekanisme kerja tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB XIV...

BAB XIV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 30

Peraturan Bupati Sukabumi ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sukabumi.

Ditetapkan di Palabuhanratu
Pada tanggal 15 November 2021

BUPATI SUKABUMI



MARWAN HAMAMI

Diundangkan di Palabuhanratu
Pada tanggal 15 November 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUKABUMI

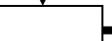


ADE SURYAMAN

BERITA DAERAH KABUPATEN SUKABUMI TAHUN 2021 NOMOR 115

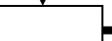
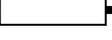
LAMPIRAN 1 : PERATURAN BUPATI SUKABUMI
 NOMOR : 115 TAHUN 2021
 TANGGAL : 15 NOVEMBER 2021

MEKANISME KERJA PENYELENGGARAAN PATEN

No	Uraian Kegiatan	Mekanisme Kerja Penyelenggaraan PATEN									
		Pemohon	Petugas Informasi/CS	Petugas Penerima Berkas Layanan	Sekretaris Kecamatan	Kepala Seksi	Operator Komputer	Kepala Seksi	Sekretaris Kecamatan	Camat	Petugas Penerima Berkas Layanan
1.	Pemohon : - mendaftarkan diri ke Front Office PATEN - menyerahkan berkas permohonan ke Petugas Informasi/Customer Service (CS)										
2.	Petugas Informasi (CS) : - menjelaskan informasi terkait jenis dan persyaratan layanan terhadap pemohon yang memerlukan layanan di Kecamatan - Menerima berkas permohonan dari pemohon layanan										
3.	Petugas Penerima Berkas Layanan: - Menerima berkas dari petugas informasi/CS - menceklist kelengkapan berkas sesuai syarat-syarat dalam SOP layanan; - berkas yang sudah lengkap diserahkan kepada Sekretaris Kecamatan, jika tidak lengkap berkas dikembalikan lagi ke Pemohon										
4.	Sekretaris Kecamatan : - menerima berkas dari Petugas penerima berkas - mengarahkan dan mendistribusikan berkas layanan kepada Kepala Seksi yang membidangi pelayanan publik.										
5.	Kepala Seksi yang membidangi pelayanan publik : - menerima berkas layanan dari Sekretaris Kecamatan - berkas diteliti dan diverifikasi sesuai SOP dan Standar Pelayanan dibidang yang didelegasikan oleh Camat - memberikan tanggapan waktu penyelesaian layanan kepada Petugas Penerima Berkas Layanan - Menyerahkan berkas layanan yang dinyatakan lengkap kepada Operator Komputer										

Tidak Lengkap

Lengkap



No	Uraian Kegiatan	Mekanisme Kerja Penyelenggaraan PATEN									
		Pemohon	Petugas Informasi/ CS	Petugas Penerima Berkas Layanan	Sekretaris Kecamatan	Kepala Seksi	Operator Komputer	Kepala Seksi	Sekretaris Kecamatan	Camat	Petugas Penerima Berkas Layanan
6.	Operator Komputer : - menginput atau memasukkan data permohonan ke dalam sistem informasi pelayanan - mencetak draft produk jenis layanan dari berkas yang sudah dinyatakan lengkap oleh Kepala Seksi - menyerahkan draft produk layanan kepada Kepala Seksi yang membidangi pelayanan publik										
7.	Kepala Seksi yang membidangi pelayanan publik : - menerima draft Produk layanan dari Operator Komputer - memaraf draft produk layanan. - menyerahkan draft produk layanan kepada Sekretaris Kecamatan										
8.	Sekretaris Kecamatan : - menerima draft Produk layanan yang sudah diparaf Kepala Seksi yang membidangi pelayanan publik - memaraf draft produk layanan - menyerahkan draft Produk layanan kepada Camat										
9.	Camat : - menandatangani draft Produk layanan atas nama Bupati - menyerahkan Produk layanan kepada Petugas Penerima Berkas Layanan										
10.	Petugas Penerima Berkas Layanan: menyerahkan Produk Layanan yang sudah ditandatangani Camat kepada Pemohon layanan										
11.	Pemohon : Menerima produk layanan dari petugas penerima berkas layanan										



LAMPIRAN 2 : PERATURAN BUPATI SUKABUMI
NOMOR : 115 TAHUN 2021
TANGGAL : 15 NOVEMBER 2021

PENJELASAN MEKANISME KERJA PENYELENGGARAAN PATEN

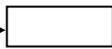
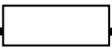
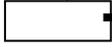
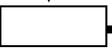
Mekanisme kerja dalam penyelenggaraan PATEN dapat dijelaskan sebagai berikut :

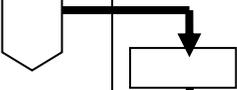
- Pemohon layanan mendaftarkan diri ke Front Office PATEN, dan menyerahkan berkas permohonan ke Petugas Informasi/Customer Service (CS).
- Petugas Informasi /Customer service menjelaskan informasi terkait jenis dan persyaratan layanan kepada pemohon yang memerlukan layanan di Kecamatan, menerima berkas permohonan dari pemohon layanan kemudian menyerahkan berkas layanan kepada Petugas penerima berkas.
- Petugas Penerima Berkas Layanan menerima berkas dari petugas informasi/ Customer Service (CS), kemudian menceklist kelengkapan berkas sesuai syarat-syarat dalam SOP layanan. Berkas layanan yang sudah lengkap diserahkan kepada Sekretaris Kecamatan, jika tidak lengkap berkas dikembalikan lagi ke Pemohon.
- Sekretaris Kecamatan menerima berkas layanan dari Petugas penerima berkas layanan, selanjutnya mengarahkan dan mendistribusikan berkas layanan kepada Kepala Seksi yang membidangi pelayanan publik.
- Kepala Seksi yang membidangi pelayanan publik menerima berkas layanan dari Sekretaris Kecamatan. Selanjutnya diteliti dan ditindaklanjuti sesuai SOP dan Standar Pelayanan dibidang yang didelegasikan oleh Camat, sampai dengan terbit produk layanannya. Memberikan tanggapan waktu penyelesaian layanan. Menyerahkan berkas layanan yang dinyatakan lengkap kepada Operator Komputer
- Operator Komputer menginput atau memasukkan data permohonan ke dalam sistem informasi pelayanan, mencetak draft produk jenis layanan dari berkas layanan yang sudah dinyatakan lengkap oleh Kepala Seksi , dan menyerahkan draft produk layanan kepada Kepala Seksi.
- Kepala Seksi kemudian memaraf draft produk layanan, selanjutnya menyerahkan kembali kepada Sekretaris Kecamatan.
- Sekretaris Kecamatan menerima Produk layanan dari Kepala Seksi yang membidangi pelayanan publik, kemudian meneliti, memverifikasi Produk layanan yang akan ditandatangani oleh Camat. Memaraf dan menyerahkan draft produk layanan kepada Camat.
- Camat menandatangani draft produk layanan atas nama Bupati. Produk layanan yang ditandatangani Camat berdasarkan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat. Produk layanan yang sudah ditandatangani Camat tersebut diserahkan kepada petugas penerima berkas layanan.
- Petugas Penerima Berkas Layanan menyerahkan produk layanan yang sudah ditandatangani Camat kepada pemohon layanan.


BUPATI SUKABUMI
MARWAN HAMAMI

LAMPIRAN 3 : PERATURAN BUPATI SUKABUMI
 NOMOR : 115 TAHUN 2021
 TANGGAL : 15 NOVEMBER 2021

MEKANISME KERJA TINDAKLANJUT LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Uraian Kegiatan	Mekanisme Kerja Tindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat						
		Pelapor	Petugas Pengaduan Masyarakat	Sekretaris Kecamatan	Kepala Seksi	Sekretaris Kecamatan	Camat	Petugas Pengaduan Masyarakat
1.	Pelapor yang menyampaikan laporan pengaduan mendaftarkan diri ke Petugas pengaduan masyarakat							
2.	Petugas Pengaduan Masyarakat melayani dan mencatat laporan pengaduan dari masyarakat baik secara lisan maupun tertulis terkait : - jenis layanan di Kecamatan, - gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat dan lain sebagainya untuk dilaporkan kepada Sekretaris Kecamatan							
3.	Sekretaris Kecamatan mengarahkan dan mendistribusikan laporan pengaduan masyarakat kepada Kepala Seksi terkait							
4.	Kepala Seksi : - menindaklanjuti laporan aduan masyarakat sesuai SOP dan standar pelayanan - memberikan tanggapan waktu penyelesaian laporan pengaduan masyarakat kepada Petugas pengaduan masyarakat - melaporkan hasil pelaksanaan tindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan							
5.	Sekretaris Kecamatan menerima hasil tindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat dari kepala Seksi terkait untuk dilaporkan kepada Camat							
6.	Camat : - menerima laporan tindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat dari Sekretaris Kecamatan - menyerahkan hasil tindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat kepada Petugas pengaduan masyarakat						 	

No	Uraian Kegiatan	Mekanisme Kerja Tindaklanjut Laporan Pengaduan Masyarakat					
		Pelapor	Petugas Pengaduan Masyarakat	Sekretaris Kecamatan	Kepala Seksi	Sekretaris Kecamatan	Camat
7.	Petugas pengaduan masyarakat : menyerahkan hasil tindaklanjut laporan pengaduan masyarakat kepada Pelapor						
8.	Pelapor : menerima hasil tindaklanjut laporan pengaduan masyarakat dari Petugas pengaduan masyarakat						



BUPATI SUKABUMI

MARWAN HAMAMI

LAMPIRAN 4 : PERATURAN BUPATI SUKABUMI
NOMOR : 115 TAHUN 2021
TANGGAL : 15 NOPEMBER 2021

**PENJELASAN MEKANISME KERJA
TINDAKLANJUT LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Mekanisme kerja tindaklanjut laporan pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Pelapor yang menyampaikan laporan pengaduan mendaftarkan diri ke Petugas pengaduan masyarakat.
- Petugas Pengaduan Masyarakat melayani dan mencatat laporan pengaduan dari masyarakat baik secara lisan maupun tertulis terkait jenis layanan di Kecamatan, gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat dan lain sebagainya untuk dilaporkan kepada Sekretaris Kecamatan.
- Sekretaris Kecamatan mengarahkan dan mendistribusikan laporan pengaduan masyarakat kepada Kepala Seksi terkait.
- Kepala Seksi menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat sesuai SOP dan standar pelayanan, memberikan tanggapan waktu penyelesaian laporan pengaduan masyarakat kepada Petugas pengaduan masyarakat, melaporkan hasil pelaksanaan tindaklanjut laporan pengaduan masyarakat kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan.
- Sekretaris Kecamatan menerima hasil tindaklanjut laporan pengaduan masyarakat dari kepala Seksi terkait untuk dilaporkan kepada Camat.
- Camat menerima laporan tindaklanjut laporan pengaduan masyarakat dari Sekretaris Kecamatan selanjutnya menyerahkan hasil tindaklanjut laporan pengaduan masyarakat kepada Petugas pengaduan masyarakat.
- Petugas pengaduan masyarakat menyerahkan hasil tindaklanjut laporan pengaduan masyarakat kepada pelapor.
- Pelapor menerima hasil tindaklanjut laporan pengaduan masyarakat dari Petugas pengaduan masyarakat


BUPATI SUKABUMI
MARWAN HAMAMI