

STANDAR PELAYANAN

KECAMATAN MPUNDA

KOTA BIMA



TAHUN 2026



PEMERINTAH KOTA BIMA
KANTOR CAMAT MPUNDA

Jalan Soedirman Kelurahan Lewirato Kota Bima

KEPUTUSAN CAMAT MPUNDA

NOMOR : 06 Tahun 2026

TENTANG

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN MPUNDA
KOTA BIMA

CAMAT MPUNDA,

- MENIMBANG : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan alasan penyelenggaraan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Camat Mpunda tentang Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Mpunda.

- MENGINGAT : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;

5. Peraturan Bupati Nomor 45 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.

MEMUTUSKAN :

- MENETAPKAN :** KEPUTUSAN CAMAT TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KECAMATAN MPUNDA,
- KESATU :** Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Mpunda sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA :** Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Mpunda meliputi :
1. Pelayanan Surat Dispensasi Nikah
 2. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
 3. Pelayanan Keterangan Ahli Waris
 4. Pelayanan Silsilah Keluarga
 5. Pelayanan Surat Keterangan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
 6. Pelayanan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU)
 7. Pelayanan Ijin Pemakaian Tempat
 8. Pelayanan Pembuatan Surat Pernyataan Tanah (SPT)
 9. Pelayanan Surat Keterangan Kematian
 10. Pelayanan Keterangan Domisili
 11. Pelayanan Keterangan Pindah
- KETIGA :** Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kota Bima
Pada Tanggal : 6 Januari 2026


Camat Mpunda,
NURWAHIDAH, SH
Pembina / IVa

NIP. 19690406 1995030 2 006

STANDAR PELAYANAN PADA KECAMATAN MPUNDA

1. PELAYANAN SURAT DISPENSASI NIKAH

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar dari Kelurahan 2. Pas Foto 3x4 3. Foto Kopy KTP 4. Foto Kopy KK 5. Foto kopy Ijazah 6. Foto Copy surat akte cerai hidup / cerai mati
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon / Pelanggan mengutarakan maksud dan tujuan jenis pelayanan yg di butuhkan kepadapetugas informasi 2. Pemohon menyerahkan berkas yang hendak ditandatangani 3. Petugas pelayanan memeriksa kelengkapan dan keabsahan setiap persyaratan yang di butuhkan 4. Berkas persyaratan baru dapat di terima apabila sudah lengkap dan memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan. 5. Berkas persyaratan yang belum lengkap,oleh petugas di kembalikan kepada pemohon sambil menjelaskan kekurangannya; 6. Berkas persyaratan yang tidak lengkap oleh petugas langsung di proses untuk diketik dan di tandatangani 7. Setelah surat selesai, petugas pelayanan menyerahkan surat dispensasi Nikah kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	30 Menit
4.	Biaya/tarif	Gratis/tanpa di pungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Surat Dispensasi Nikah
6.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	1. Media Pengaduan Langsung yaitu petugas 2. Media pengaduan tidak langsung yaitu pengaduan melalui facebook maupun website kecamatan

2. PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kepala Desa/Lurah 2. Fotocopy KK 3. Fotocopy KTP Pemohon
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa persyaratan; 2. Petugas pelayanan menerima dan memeriksa berkas pemohon; 3. Jika berkas pemohon memenuhi persyaratan, maka diproses Legalisasi, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka berkas dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi (untuk urusan yang sifatnya urgent bisa segera diproses dan berkas yang kurang bisa menyusul dilengkapi 4. Surat Keterangan Tidak Mampu yang sudah dilegalisasi di sampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	30 Menit
4.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Surat Keterangan tidak mampu
6.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	1. Media Pengaduan Langsung yaitu petugas 2. Media pengaduan tidak langsung yaitu pengaduan melalui facebook maupun website kecamatan

B. Komponen standar pelayanan Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin 3. UU Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Nasional. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Tata Naskah di Lingkungan Pemerintah Daerah 5. Peraturan Walikota Bima Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bima
2.	Sarana dan prasarana dan/fasilitas	Komputer, Printer, alat tulis kantor, kursi tungu dan buku agenda
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun

B. Komponen standar pelayanan Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

1.	Dasar Hukum	1. Undang – undang No. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 477 tahun 2004 tentang pencatatan nikah 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Walikota Bima Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bima
2.	Sarana dan prasarana dan/fasilitas	Komputer, Printer, alat tulis kantor, kursi tunggu dan buku agenda
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun 2. Cermat dan teliti 3. Mampu berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik 4. Menguasai dan memahami kebijakan tentang pelayanan publik dan tata laksana
4.	Pengawasan Internal	1. Kasi Pelayanan mengoreksi dan meneliti berkas administrasi serta membubuhkan paraf 2. Camat Mpunda memberikan persetujuan setelah dokumen dianggap benar
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. SOP Pelayanan Kecamatan Mpunda
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan atau pelayanan	1. Petugas Pelayanan Informasi 2. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 3. Sarana parkir
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dalam rapat 2. Survei Kepuasan Masyarakat

3. PELAYANAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat keterangan dari kelurahan 2. Foto kopy KTP Anak, Suami dan istri (yang meninggal) 3. Foto Copy KK (Anak yang sudah berkeluarga) 4. Surat Akte kelahiran 5. 5.Foto Copy Surat Nikah
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa persyaratan; 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; 3. Jika berkas pemohon memenuhi persyaratan, maka diproses Legalisasi, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka berkas dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi (untuk urusan yang sifatnya urgent bisa segera diproses dan berkas yang kurang bisa menyusul dilengkapi 4. Surat Keterangan Ahli Waris yang sudah dilegalisasi di sampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	30 Menit
4.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Surat Keterangan tidak mampu
6.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	1. Media Pengaduan Langsung yaitu petugas 2. Media pengaduan tidak langsung yaitu pengaduan melalui facebook maupun website kecamatan

B. Komponen standar pelayanan Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang (UU) Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Tata Naskah di Lingkungan Pemerintah Daerah 3. Peraturan Walikota Bima Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bima
2.	Sarana dan prasarana dan/fasilitas	Komputer, Printer, alat tulis kantor, kursi tunggu dan buku agenda
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Bepenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun

		2. Cermat dan teliti 3. Mampu berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik 4. Menguasai dan memahami kebijakan tentang pelayanan publik dan tata laksana
4.	Pengawasan Internal	1. Kasi mengoreksi dan meneliti berkas administrasi serta membubuhkan paraf 2. Camat Mpunda memberikan persetujuan setelah dokumen dianggap benar
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. SOP pelayanan Kecamatan Mpunda
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan atau pelayanan	1. Petugas Pelayanan Informasi 2. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 3. Sarana parkir
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	3. Evaluasi dalam rapat 4. Survei Kepuasan Masyarakat

4. PELAYANAN SILSILAH KELUARGA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar dari Kelurahan 2. Foto Copy KK 3. Foto Copy KTP (Pensiun) 4. Foto Copy kartu pegawai 5. Foto Copy SK PNS terakhir
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa persyaratan; 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; 3. Jika berkas pemohon memenuhi persyaratan, maka diproses Legalisasi, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka berkas dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi (untuk urusan yang sifatnya urgent bisa segera diproses dan berkas yang kurang bisa menyusul dilengkapi. 4. Surat Keterangan Susunan Keluarga yang sudah dilegalisasi di sampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	30 Menit
4.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Susunan keluarga
6.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	1. Media Pengaduan Langsung yaitu petugas 2. Media pengaduan tidak langsung yaitu pengaduan melalui facebook maupun website kecamatan

B. Komponen standar pelayanan Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 3. Peraturan Walikota Bima Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bima
----	-------------	--

2.	Sarana dan prasarana dan/fasilitas	Komputer, Printer, alat tulis kantor, kursi tunggu dan buku agenda
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun) 2. Cermat dan teliti 3. Mampu berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik 4. Menguasai dan memahami kebijakan tentang pelayanan publik dan tata laksana
4.	Pengawasan Internal	1. Kasi mengoreksi dan meneliti berkas administrasi serta membubuhkan paraf 2. Camat Mpunda memberikan persetujuan setelah dokumen dianggap benar
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. SOP pelayanan Kecamatan Mpunda
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan atau pelayanan	1. Petugas Pelayanan Informasi 2. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 3. Sarana parkir
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dalam rapat 2. Survei Kepuasan Masyarakat

5. PELAYANAN SURAT IJIN TEMPAT USAHA (SITU)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar dari Kelurahan 2. Foto Copy KTP pemilik 3. Foto Copy KK 4. Surat Keterangan Tempat Usaha 5. Dokumen teknis, seperti gambar arsitektur, 6. Surat pernyataan bermaterai
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa persyaratan; 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; 3. Jika berkas pemohon memenuhi persyaratan, maka diproses Legalisasi, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka berkas dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi (untuk urusan yang sifatnya urgent bisa segera diproses dan berkas yang kurang bisa menyusul dilengkapi. 4. Surat Ijin Tempat Usaha yang sudah dilegalisasi di sampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	30 Menit
4.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Surat Keterangan Tempat Usaha (SITU)
6.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	1. Media Pengaduan Langsung yaitu petugas 2. Media pengaduan tidak langsung yaitu pengaduan melalui facebook maupun website kecamatan
B. Komponen standar pelayanan Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 2. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 3. Peraturan Walikota Bima Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bima
2.	Sarana dan prasarana dan/fasilitas	Komputer, Printer, alat tulis kantor, kursi tunggu dan buku agenda
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Bepenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun

		2. Cermat dan teliti 3. Mampu berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik 4. Menguasai dan memahami kebijakan tentang pelayanan publik dan tata laksana
4.	Pengawasan Internal	1. Kasi mengoreksi dan meneliti berkas administrasi serta membubuhkan paraf 2. Camat Mpunda memberikan persetujuan setelah dokumen dianggap benar
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. SOP pelayanan Kecamatan Mpunda
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan atau pelayanan	1. Petugas Pelayanan Informasi 2. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 3. Sarana parkir
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dalam rapat 2. Survei Kepuasan Masyarakat

6. PELAYANAN SURAT IJIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar 2. Foto Copy KTP 3. Foto Copy KK 4. Permohonan bermaterai 5. Surat Keterangan domisili Usaha, Bukti kepemilikan/Sewa Tanah/Bangunan 6. Foto Copy persetujuan Tetangga dan Rekomendasi perangkat RT / RW dan Kelurahan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa persyaratan; 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; 3. Jika berkas pemohon memenuhi persyaratan, maka diproses Legalisasi, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka berkas dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi (untuk urusan yang sifatnya urgent bisa segera diproses dan berkas yang kurang bisa menyusul dilengkapi. 4. Surat Ijin Mendirikan Bangunan yang sudah dilegalisasi di sampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	30 Menit
4.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
6.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	1. Media Pengaduan Langsung yaitu petugas dan kotak saran/pengaduan 2. Media pengaduan tidak langsung yaitu pengaduan melalui facebook maupun website kecamatan

B. Komponen standar pelayanan Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan gedung 2. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 3. Peraturan Walikota Bima Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bima
2.	Sarana dan prasarana dan/fasilitas	Komputer, Printer, alat tulis kantor, kursi tunggu dan buku agenda

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Bepenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun) 2. Cermat dan teliti 3. Mampu berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik 4. Menguasai dan memahami kebijakan tentang pelayanan publik dan tata laksana
4.	Pengawasan Internal	1. Kasi mengoreksi dan meneliti berkas administrasi serta membubuhkan paraf 2. Camat Mpunda memberikan persetujuan setelah dokumen dianggap benar
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. SOP pelayanan Kecamatan Mpunda
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan atau pelayanan	1. Petugas Pelayanan Informasi 2. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 3. Sarana parkir
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dalam rapat 2. Survei Kepuasan Masyarakat

7. PELAYANAN IJIN PEMAKAIAN TEMPAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Foto copy KTP penanggung jawab 2. Surat permohonan penanggung jawab
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa persyaratan; 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; 3. Apabila tempat/aula kosong bisa di setujui oleh pihak camat.
3.	Jangka waktu pelayanan	30 Menit
4.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan ijin pemakaian tempat
6.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	1. Media Pengaduan Langsung yaitu petugas 2. Media pengaduan tidak langsung yaitu pengaduan melalui facebook maupun website kecamatan dan kotak saran/pengaduan

B. Komponen standar pelayanan Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

1.	Dasar Hukum	Undang – Undang No 26 Tahun 2007 Tentang Penataan ruang
2.	Sarana dan prasarana dan/fasilitas	Komputer, Printer, alat tulis kantor, kursi tunggu dan buku agenda
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun 2. Cermat dan teliti 3. Mampu berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik 4. Menguasai dan memahami kebijakan tentang pelayanan publik dan tata laksana
4.	Pengawasan Internal	1. Kasi mengoreksi dan meneliti berkas administrasi serta membubuhkan paraf 2. Camat Mpunda memberikan persetujuan setelah untuk pemakaian tempat
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. SOP pelayanan Kecamatan Mpunda

7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan atau pelayanan	1. Petugas Pelayanan Informasi 2. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 3. Sarana parkir
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dalam rapat 2. Survei Kepuasan Masyarakat

		3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah; 4. Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1756/15.1/IV/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Masyarakat.
2.	Sarana dan prasarana dan /fasilitas	Komputer, Printer, alat tulis kantor, kursi tunggu dan buku agenda
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Bepenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun) 2. Cermat dan teliti 3. Mampu berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik 4. Menguasai dan memahami kebijakan tentang pelayanan publik dan tata laksana
4.	Pengawasan Internal	1. Kasi mengoreksi dan meneliti berkas administrasi serta membubuhkan paraf 2. Camat Mpunda memberikan persetujuan setelah dokumen dianggap benar
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. SOP pelayanan Kecamatan Mpunda
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan atau pelayanan	1. Petugas Pelayanan Informasi 2. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 3. Sarana parkir
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dalam rapat 2. Survei Kepuasan Masyarakat

9. PELAYANAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar dari Kelurahan 2. Surat Keterangan dari dokter atau rumah sakit jika meninggal di rumah sakit 3. Foto Copy KK yang memuat data almarhum/ almarhumah
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa persyaratan; 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; 3. Jika berkas pemohon memenuhi persyaratan, maka diproses Legalisasi, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka berkas dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi (untuk urusan yang sifatnya urgent bisa segera diproses dan berkas yang kurang bisa menyusul dilengkapi. 4. Surat Keterangan Kematian yang sudah dilegalisasi di sampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	30 Menit
4.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan surat keterangan kematian
6.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	1. Media Pengaduan Langsung yaitu petugas dan kotak saran/pengaduan 2. Media pengaduan tidak langsung yaitu pengaduan melalui facebook maupun website kecamatan

B. Komponen standar pelayanan Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara
----	-------------	--

		Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 4. Peraturan Walikota Bima Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bima
2.	Sarana dan prasarana dan/fasilitas	Komputer, Printer, alat tulis kantor, kursi tunggu dan buku agenda
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun) 2. Cermat dan teliti 3. Mampu berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik 4. Menguasai dan memahami kebijakan tentang pelayanan publik dan tata laksana
4.	Pengawasan Internal	1. Kasi mengoreksi dan meneliti berkas administrasi serta membubuhkan paraf 2. Camat Mpunda memberikan persetujuan setelah dokumen dianggap benar
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. SOP pelayanan Kecamatan Mpunda
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan atau pelayanan	1. Petugas Pelayanan Informasi 2. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 3. Sarana parkir
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dalam rapat 2. Survei Kepuasan Masyarakat

10. PELAYANAN SURAT KETERANGAN DOMISILI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar dari Kelurahan 2. Foto copy KTP 3. Foto Copy KK
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa persyaratan; 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; 3. Jika berkas pemohon memenuhi persyaratan, maka diproses Legalisasi, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka berkas dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi (untuk urusan yang sifatnya urgent bisa segera diproses dan berkas yang kurang bisa menyusul dilengkapi. 4. Surat Keterangan Domisili yang sudah dilegalisasi di sampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	30 Menit
4.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Surat Keterangan Domisili
6.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	1. Media Pengaduan Langsung yaitu petugas dan kotak saran / pengaduan 2. Media pengaduan tidak langsung yaitu pengaduan melalui facebook maupun website kecamatan
B. Komponen standar pelayanan Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		5. Peraturan Walikota Bima Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bima
2.	Sarana dan prasarana dan/fasilitas	Komputer, Printer, alat tulis kantor, kursi tunggu dan buku agenda
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun) 2. Cermat dan teliti 3. Mampu berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik 4. Menguasai dan memahami kebijakan tentang pelayanan publik dan tata laksana
4.	Pengawasan Internal	1. Kasi mengoreksi dan meneliti berkas administrasi serta membubuhkan paraf 2. Camat Mpunda memberikan persetujuan setelah dokumen dianggap benar
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. SOP pelayanan Kecamatan Mpunda
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan atau pelayanan	1. Petugas Pelayanan Informasi 2. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 3. Sarana parkir
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dalam rapat 2. Survei Kepuasan Masyarakat

11. PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

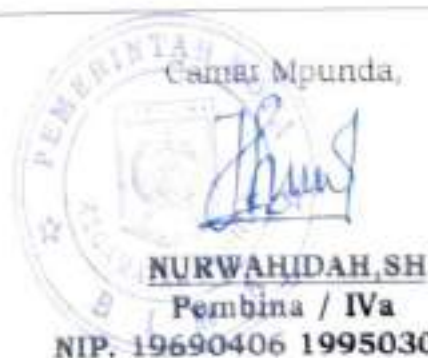
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar dari Kelurahan 2. Foto copy KTP 3. Foto Copy KK
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Kecamatan dengan membawa persyaratan; 2. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon; 3. Jika berkas pemohon memenuhi persyaratan, maka diproses Legalisasi, jika berkas tidak memenuhi persyaratan maka berkas dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi (untuk urusan yang sifatnya urgent bisa segera diproses dan berkas yang kurang bisa menyusul dilengkapi. 4. Surat Keterangan Pindah yang sudah dilegalisasi di sampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	30 Menit
4.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Surat Keterangan Pindah
6.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	1. Media Pengaduan Langsung yaitu petugas dan kotak saran/pengaduan 2. Media pengaduan tidak langsung yaitu pengaduan melalui facebook maupun website kecamatan

B. Komponen standar pelayanan Yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 3. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
----	-------------	--

		4. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Walikota Bima Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Bima
2.	Sarana dan prasarana dan/fasilitas	Komputer, Printer, alat tulis kantor, kursi tunggu dan buku agenda
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sapa, sopan dan santun) 2. Cermat dan teliti 3. Mampu berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik 4. Menguasai dan memahami kebijakan tentang pelayanan publik dan tata laksana
4.	Pengawasan Internal	1. Kasi mengoreksi dan meneliti berkas administrasi serta membubuhkan paraf 2. Camat Mpunda memberikan persetujuan setelah dokumen dianggap benar
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. SOP pelayanan Kecamatan Mpunda
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan atau pelayanan	1. Petugas Pelayanan Informasi 2. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 3. Sarana parkir
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dalam rapat 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Camat Mpunda,


NURWAHIDAH, SH
 Pembina / IVa
 NIP. 19690406 1995030 2 006