



KEPUTUSAN CAMAT TANJUNG MUTIARA
NOMOR : 03 TAHUN 2026

Tentang

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
KANTOR CAMAT TANJUNG MUTIARA**

CAMAT TANJUNG MUTIARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Kecamatan Tanjung Mutiara;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Camat Tanjung Mutiara tentang Standar Pelayanan pada Kantor Camat Tanjung Mutiara.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 46 Tahun 2024 tentang Kabupaten Agam di Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6967);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
9. Peraturan Daerah Propinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata laksana Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Agam;
11. Peraturan Bupati Agam Nomor 31 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik Kecamatan di Lingkungan Kabupaten Agam;
12. Peraturan Bupati Agam Nomor 40 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Agam Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Agam kepada Camat untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah.
13. Peraturan Bupati Agam Nomor 14 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Kantor Camat Tanjung Mutiara, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Kantor Camat Tanjung Mutiara sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi :
1. Standar Pelayanan Permohonan Legalisasi Dokumen
 2. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Usaha
 3. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Dispensasi Nikah
 4. Standar Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Penelitian
 5. Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan
 6. Standar Pelayanan Pendampingan Bagi Nagari
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara/Pelaksana dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam Aparat Pengawasan dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan ditinjau kembali sebagaimana semestinya

Ditetapkan di Tiku
Pada tanggal 09 Februari 2026
Camat,



Edo Aipa Pratama Putra, S.IP
Pembina TK I / IVb
NIP. 19880217 200701 1 001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN CAMAT TANJUNG MUTIARA
NOMOR 03 TAHUN 2026
TANGGAL 09 FEBRUARI 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN KANTOR
CAMAT TANJUNG MUTIARA

1. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN LEGALISASI DOKUMEN

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan (Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu)	a. Permohonan dari yang bersangkutan diketahui oleh Walinagari; b. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) sebanyak satu lembar; c. Fotocopy KTP Pemohon sebanyak satu lembar;
	Persyaratan Pelayanan (Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris)	a. Permohonan dari yang bersangkutan dikeluarkan oleh Walinagari; b. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) sebanyak satu lembar; c. Fotocopy KTP Pemohon sebanyak satu lembar;
	Persyaratan Pelayanan (Legalisasi Dokumen Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil)	a. Formulir F-1.01 bagi masyarakat yang belum terdaftar dalam data base atau pindah dari Kabupaten/Kota lain. b. Foto copy buku nikah legalisir KUA/ SPTJM c. Foto copy akta kelahiran d. Surat keterangan kematian dari Walinagari e. Surat Pernyataan tidak terdata dimana saja diketahui Walinagari
	Persyaratan Pelayanan (Legalisasi Proposal)	a. Dokumen Proposal yang akan dilegalisasi
	Persyaratan Pelayanan (Jenis layanan Lainnya)	a. Berkas sesuai dengan jenis layanan yang akan di legalisasi
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<pre>graph LR; P[Pemohon] --> PP[Petugas Pelayanan]; PP --> K[Kasi yang membidangi]; C[Camat] --> PP;</pre> 1. Pemohon mengajukan permohonan melalui Petugas Pelayanan; 2. Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan pelayanan untuk selanjutnya diserahkan kepada Kasi membidangi; 3. Kasi yang ditunjuk menverifikasi, menvalidasi, meneliti, mengkoreksi dan memberikan paraf

		atas kelengkapan administrasi yang diajukan untuk diteruskan kepada Camat; 4. Camat menandatangani dokumen dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan ; dan 5. Petugas Pelayanan menyerahkan Surat atau berkas kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit Apabila Dokumen Lengkap
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Sesuai dengan jenis layanan berupa : a. Surat Keterangan Tidak Mampu b. Surat Keterangan Ahli Waris c. Formulir F1.01 d. Proposal e. Berkas sesuai jenis layanan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui : 1. secara tertulis melalui a. surat yang ditujukan kepada Camat Tanjung Mutiara b. Kotak saran 2. secara langsung melalui : a. Email : kecamatan.tanjungmutiara77@gmail.com b. Petugas Penanganan Pengaduan Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : 1. Pemeriksaan lapangan 2. Rapat koordinasi Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

		5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Sarana : 1. Alat Tulis Kantor 2. Seperangkat komputer dan Printer Prasarana : 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang tunggu 3. Ruang bermain anak 4. Ruang Sholat/Ruang menyusui 5. Banner Informasi Pelayanan; 6. Televisi; 7. Kotak Saran/ Kepuasan 8. Tempat parkir 9. CCTV
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan petugas minimal SLTA b. Memahami SOP c. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku d. Mampu mengoperasikan komputer
4	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Keramahan Petugas, Kejelasan Prosedur dan Ketepatan Waktu.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Surat/ Berkas dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya 2. Surat/ Berkas menggunakan kertas berkop dinas
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan standar pelayanan yang dilakukan setahun sekali, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Usaha

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Pengantar dari Nagari; b. Fotokopi KTP pemohon atau Surat keterangan domisili; c. Surat Pernyataan atau dokumen pendukung yang menunjukkan adanya kegiatan usaha;
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<pre>graph LR; Pemohon --> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan]; Petugas_Pelayanan --> Kasi; Kasi --> Camat; Camat --> Petugas_Pelayanan; Petugas_Pelayanan --> Pemohon;</pre> - Pemohon mengajukan permohonan dengan melengkapi persyaratan. - Petugas pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan berkas. - Kasi yang ditunjuk menverifikasi, menvalidasi, meneliti, mengkoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan untuk diteruskan kepada Camat. - Camat menandatangani dokumen dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan. - Surat Keterangan Usaha diregister dan diberi nomor. - Petugas Pelayanan menyerahkan Dokumen kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Usaha
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui : - secara tertulis melalui - surat yang ditujukan kepada Camat Tanjung Mutiara - Kotak saran - secara langsung melalui : - Email kecamatananjungmutiara77@gmail.com - Petugas Penanganan Pengaduan Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : - Pemeriksaan lapangan - Rapat koordinasi Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Sarana : 1. Alat Tulis Kantor 2. Seperangkat komputer dan Printer Prasarana : 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang tunggu 3. Ruang bermain anak 4. Ruang Sholat/Ruang menyusui 5. Banner Informasi Pelayanan; 6. Televisi; 7. Kotak Saran/ Kepuasan 8. Tempat parkir 9. CCTV
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan petugas minimal SLTA b. Memahami SOP c. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku d. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang dan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang

6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Surat dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya 2. Surat menggunakan kertas berkop dinas
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan standar pelayanan yang dilakukan setahun sekali, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI DISPENSASI NIKAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan dari yang bersangkutan 2. Dokumen yang sudah diverifikasi oleh Kantor Urusan Agama
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<pre>graph LR; P[Pemohon] <--> PP[Petugas Pelayanan]; PP <--> OS[Operator/staf]; C[Camat] <--> K[Kasi]; K <--> OS</pre> 1. Pemohon mengajukan permohonan dengan membawa kelengkapan pengurusan dispensasi nikah; 2. Petugas Pelayanan menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi; 3. Operator/staf mengetik dispensasi nikah sesuai dengan bahan dan persyaratan yang ada; 4. Kasi yang ditunjuk menverifikasi, menvalidasi, meneliti, mengkoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan; 5. Camat menandatangani berkas yang telah diparaf oleh kasi; 6. Petugas Pelayanan memberikan Stempel dan mengarsipkan berkas Pemohon; 7. Pemohon Menerima Surat Dispensasi Nikah untuk diteruskan ke KUA.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Dispensasi Nikah
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui : 1. secara tertulis melalui a. surat yang ditujukan kepada Camat Tanjung Mutiara b. Kotak saran 2. secara langsung melalui : a. Email kecamatananjungmutiara77@gmail.com b. Petugas Penanganan Pengaduan Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : 1. Pemeriksaan lapangan 2. Rapat koordinasi Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707); 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Sarana : 1. Alat Tulis Kantor 2. Seperangkat komputer dan Printer Prasarana : 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang tunggu 3. Ruang bermain anak 4. Ruang Sholat/Ruang menyusui 5. Banner Informasi Pelayanan; 6. Televisi; 7. Kotak Saran/ Kepuasan 8. Tempat parkir 9. CCTV
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan petugas minimal SLTA b. Memahami SOP c. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku d. Mampu mengoperasikan komputer. e. Kemampuan mengoperasikan komputer.

4	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang dan kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Keramahan Petugas, Kejelasan Prosedur dan Ketepatan Waktu.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Dispensasi Nikah dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya 2. Dispensasi Nikah menggunakan kertas berkop dinas
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan standar pelayanan yang dilakukan setahun sekali, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

4. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI IZIN PENELITIAN (ONLINE)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. File Surat Permohonan Izin Penelitian dari Kampus; b. File Proposal Penelitian Pemohon (Kondisional); c. File KTP/Kartu Mahasiswa Pemohon.
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<pre>graph TD; Pemohon --> Link[Link Google Forms (Link)]; Link --> Camat; Camat <--> Kasi; Kasi <--> Petugas; Petugas <--> Pemohon; Petugas <--> Link;</pre> - Pemohon mengajukan permohonan secara online melalui Link Google Forms SINPONI Kecamatan Menu layanan izin penelitian (tertera Link); - Petugas menerima dan memverifikasi kelengkapan dokumen; - Operator/staf mengetik Surat Izin Penelitian sesuai dengan bahan dan persyaratan yang ada - Kasi yang ditunjuk menverifikasi, memvalidasi, meneliti, mengkoreksi atas kelengkapan administrasi yang diajukan untuk diteruskan kepada Camat; - Camat menandatangani secara elektronik; - Pemohon menerima dokumen melalui email atau Whatsapp.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin Penelitian
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui : - secara tertulis melalui - surat yang ditujukan kepada Camat Tanjung Mutiara - Kotak saran - secara langsung melalui : - Email kecamatan_tanjungmutiara77@gmail.com - Petugas Penanganan Pengaduan Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : - Pemeriksaan lapangan - Rapat koordinasi Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Sarana : 1. Internet 2. Seperangkat komputer
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan petugas minimal SLTA b. Memahami SOP c. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku d. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang dan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Surat Izin ditanda tangan Elektronik, sehingga dijamin keasliannya 2. Surat izin menggunakan kertas berkop dinas
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan standar pelayanan yang dilakukan setahun sekali, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

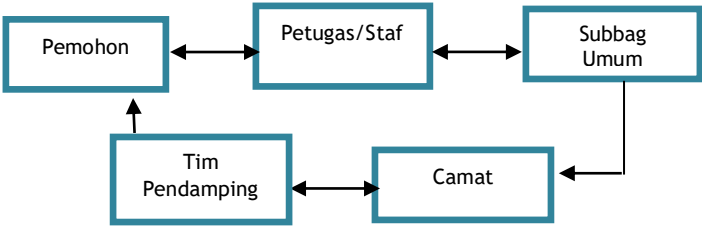
5. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas Pemohon/Pelapor (KTP/KK); b. Uraian pengaduan secara jelas; c. Bukti pendukung (foto, dokumen, rekaman, dan lain-lain) Kondisional.
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<pre>graph LR; A[Pemohon] --> B[Petugas]; B --> C[Tim]; C --> A;</pre> 1. Pemohon/Pelapor menyampaikan pengaduan melalui Petugas; 2. Petugas menerima dan melakukan verifikasi administrasi pengaduan, selanjutnya diserahkan kepada Tim/Kasi yang membidangi; 3. Tim/Kasi terkait melakukan telaah, klarifikasi, dan tindak lanjut; dan 4. Hasil penanganan pengaduan disampaikan kepada pelapor.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Penerimaan dan registrasi pengaduan: maksimal 1 (Satu) hari. 2. Tindak lanjut dan penyelesaian: maksimal 5–14 hari kerja sesuai kompleksitas permasalahan
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	1. Tanggapan/respon atas pengaduan 2. laporan hasil tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui : 1. secara tertulis melalui a. surat yang ditujukan kepada Camat Tanjung Mutiara b. Kotak saran 2. secara langsung melalui : a. Email kecamatantanjungmutiara77@gmail.com b. Petugas Penanganan Pengaduan Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : 1. Pemeriksaan lapangan 2. Rapat koordinasi Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5234); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomr 707);
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Sarana : 1. Alat Tulis Kantor 2. Seperangkat komputer dan Printer Prasarana : 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang tunggu 3. Ruang bermain anak 4. Ruang Sholat/Ruang menyusui 5. Banner Informasi Pelayanan; 6. Televisi; 7. KotakSaran/ Kepuasan 8. Tempat parkir 9. CCTV
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan petugas minimal SLTA b. Memahami SOP c. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku d. Mampu mengoperasikan komputer. e. mampu analisis permasalahan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang dan kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Keramahan Petugas, Kejelasan Prosedur dan Kerahasiaan identitas pelapor dijaga sesuai ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan	1. Identitas Pemohon/Pelapor dirahasiakan 2. Rencana tindak lanjut disampaikan dengan tepat

	dan Keselamatan	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan standar pelayanan yang dilakukan setahun sekali, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

6. STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN BAGI NAGARI

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Permohonan Permintaan Pendampingan dari nagari
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	 <pre> graph LR Pemohon --> PetugasStaf[Petugas/Staf] PetugasStaf --> SubbagUmum[Subbag Umum] SubbagUmum --> Camat Camat --> TimPendamping[Tim Pendamping] TimPendamping --> Pemohon </pre> - Pemohon/Nagari mengajukan permohonan tertulis perihal permintaan pendampingan (Pendampingan nara sumber, rekonsiliasi keuangan nagari, penyusunan RKP, APB Nagari dan RPJM) - Petugas Pelayanan menerima berkas dan menyerahkan ke Sub Bagian umum - Camat menunjuk yang akan menjadi narasumber / Tim pendamping nagari - Tim pendamping yang ditunjuk mempersiapkan dan menyampaikan materi sesuai yang diperlukan (untuk narasumber) - Tim pendamping melaksanakan pendampingan rekonsiliasi keuangan nagari, penyusunan RKP nagari, penyusunan dan evaluasi APB nagari dan RPJM dengan mengeluarkan Berita Acara yang ditandatangani oleh Tim pendamping beserta Camat - Pemohon/Nagari menerima hasil (Berita Acara) Pendampingan dari Tim Pendamping Nagari
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 sd 2 hari
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Tugas narasumber / Berita Acara Pendampingan Nagari
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui : - secara tertulis melalui - surat yang ditujukan kepada Camat Tanjung Mutiara

		b. Kotak saran 2. secara langsung melalui : a. Email kecamatananjungmutiara77@gmail.com b. Petugas Penanganan Pengaduan Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : 1. Pemeriksaan lapangan 2. Rapat koordinasi Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Sarana : 1. Alat Tulis Kantor 2. Seperangkat komputer dan Printer Prasarana : 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang tunggu 3. Ruang bermain anak 4. Ruang Sholat/Ruang menyusui 5. Banner Informasi Pelayanan; 6. Televisi; 7. KotakSaran/ Kepuasan 8. Tempat parkir 9. CCTV

3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan petugas minimal SLTA b. Memahami SOP c. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku d. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang dan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Surat tugas /Berita Acara dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan standar pelayanan yang dilakukan setahun sekali, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Tiku
Pada tanggal 09 Februari 2026
Camat,



Edo Aipa Pratama Putra, S.IP
Pembina TK I / IVb
NIP. 19880217 200701 1 001