



# KECAMATAN **PELAIHARI** KABUPATEN **TANAH LAUT**



---

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PUBLIK

---

KECAMATAN PELAIHARI KABUPATEN TANAH LAUT



2023

KECAMATAN PELAIHARI

Jl. A. Syairani Komplek Perkantoran Gagas Pelaihari Kodepos : 70814

Web : <https://kec.pelaihari.tanahlautkab.go.id/> IG : kecamatan\_pelaihari FB : Kecamatan Pelaihari



# PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT KECAMATAN PELAIHARI

Jl. A. Syairani Komplek Perkantoran Gagas Pelaihari Kode Pos 70814  
Web : <https://kec.pelaihari.tanahlautkab.go.id/> IG : kecamatan\_pelaihari FB : Kecamatan Pelaihari

## **SURAT KEPUTUSAN CAMAT PELAIHARI NOMOR 38 TAHUN 2023**

### **TENTANG**

### **STANDAR OPERASIONAL DAN PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN PELAIHARI**

### **CAMAT PELAIHARI**

- Menimbang : a. bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik berdasarkan kompetensi yang dimiliki, untuk terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar operasional prosedur;
- b. bahwa sehubungan dengan maksud tersebut pada huruf a, perlu mengatur pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fungsi aparatur pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Kecamatan Pelaihari.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2765) dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40,




- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4826);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
  9. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25);
  10. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut;
  11. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 116 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;

### **MEMUTUSKAN :**


- Menetapkan :  
KESATU : Surat Keputusan Camat Pelaihari tentang Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Kecamatan Pelaihari sebagaimana dalam Lampiran Surat Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Kecamatan Pelaihari sebagaimana tersebut diktum KESATU meliputi :  
1. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM),  
2. Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Waris,  
3. Pelayanan Surat Dispensasi Nikah,  
4. Pelayanan Pengesahan/Legalisir Surat-Surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll),  
5. Pelayanan Pengaduan.
- KETIGA : Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Kecamatan Pelaihari sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA dipergunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan oleh Aparatur/Petugas/Staf Kecamatan Pelaihari.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam penetapan Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pelaihari  
Pada tanggal : 09 Juni 2023





CAMAT PELAIHARI,

  
**AGUS SETIYO, SSTP, M.M**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19850808 200412 1 001

**LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN CAMAT PELAIHARI****NOMOR : TAHUN 2023****TANGGAL : Juni 2023****1. PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)**


 <p><b>KECAMATAN PELAIHARI</b> <b>KABUPATEN TANAH LAUT</b></p> <p>Jln. A. Syairani Komp. Perkantoran Gagas Pelaihari Kodepos 70814</p>	<b>NOMOR SOP</b>	:	
	<b>TGL. PEMBUATAN</b>	:	06 Januari 2017
	<b>TGL. REVISI</b>	:	19 Juni 2023
	<b>TGL. EFEKTIF</b>	:	19 Juni 2023
	<b>DISAHKAN OLEH</b>	:	Camat Pelaihari  <b>AGUS SETIYO, SSTP, M.M</b> <b>Pembina (IV/a)</b> <b>NIP. 19850808 200412 1 001</b>
	<b>NAMA SOP</b>	:	Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
<b>DASAR HUKUM</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 116 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan		1. Menguasai Undang-Undang tentang Kesejahteraan Sosial 2. Menguasai administrasi pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	
<b>KETERKAITAN</b>		<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
1. Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu		1. Buku register 2. Stempel 3. ATK	
<b>PERINGATAN</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
Apabila tidak dilaksanakan sesuai SOP maka Surat Keterangan Tidak Mampu tidak dapat diproses/teregister secara tertib		Perlu adanya pengawasan secara administratif	

FLOWCHART SOP-PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)

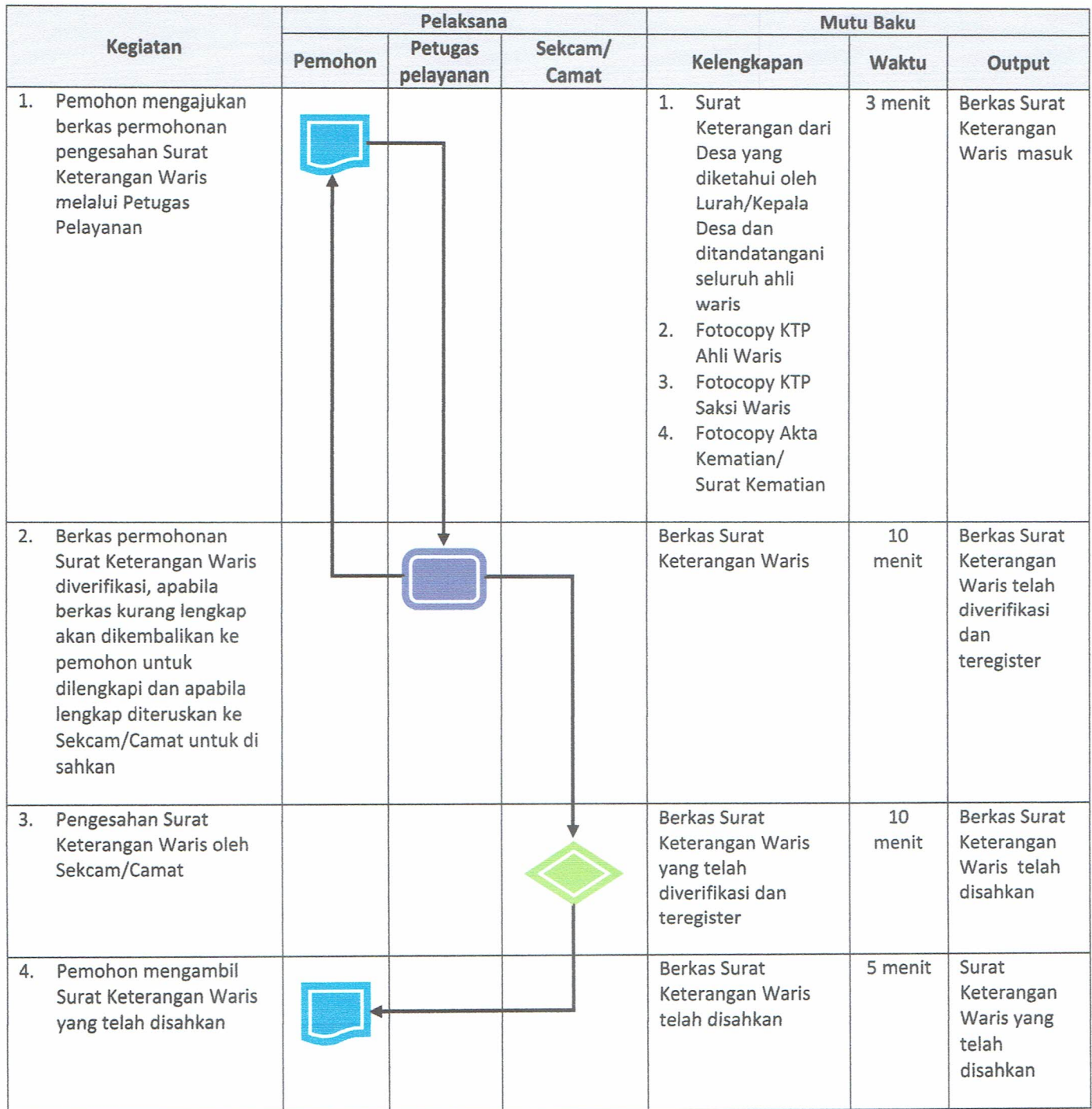
Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
	Pemohon	Petugas pelayanan	Kasi/ Sekcam/ Camat	Kelengkapan	Waktu	Output
1. Pemohon mengajukan permohonan SKTM melalui Petugas Pelayanan				1. Surat Pengantar Lurah/Kepala Desa 2. Fotocopy KTP	1 menit	Berkas SKTM masuk
2. Berkas permohonan SKTM diverifikasi, apabila berkas kurang lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi dan apabila lengkap diteruskan ke Kasi/Sekcam/Camat untuk di sahkan				Berkas SKTM	5 menit	Berkas SKTM telah diverifikasi dan teregister
3. Pengesahan SKTM oleh Kasi/Sekcam/Camat				Berkas SKTM yang telah diverifikasi dan teregister	10 menit	Berkas SKTM telah disahkan
4. Pemohon mengambil SKTM yang telah disahkan				Berkas SKTM telah disahkan	5 menit	SKTM yang telah disahkan




## 2. PELAYANAN PENGESAHAN SURAT KETERANGAN WARIS

 <p><b>KECAMATAN PELAIHARI</b> KABUPATEN TANAH LAUT</p> <p>Jln. A. Syairani Komp. Perkantoran Gagas Pelaihari Kodepos 70814</p>	<b>NOMOR SOP</b>	:
	<b>TGL. PEMBUATAN</b>	: 06 Januari 2017
	<b>TGL. REVISI</b>	: 19 Juni 2023
	<b>TGL. EFEKTIF</b>	: 19 Juni 2023
	<b>DISAHKAN OLEH</b>	: Camat Pelaihari  <b>AGUS SETIYO, SSTP, M.M</b> <b>Pembina (IV/a)</b> <b>NIP. 19850808 200412 1 001</b>
	<b>NAMA SOP</b>	: Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengesahan Surat Keterangan Waris
<b>DASAR HUKUM</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
1. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 116 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan		1. Menguasai administrasi dan prosedur pengesahan Surat Keterangan Waris
<b>KETERKAITAN</b>		<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>
1. Surat Keterangan waris		1. Buku register 2. Stempel 3. ATK
<b>PERINGATAN</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
Apabila tidak dilaksanakan sesuai SOP maka pengesahan Surat Keterangan Waris tidak dapat diproses/teregister secara tertib		Perlu adanya pengawasan secara administratif

# FLOWCHART SOP-PELAYANAN PENGESAHAN SURAT KETERANGAN WARIS








### 3. PELAYANAN SURAT DISPENSASI NIKAH


 <p>Jln. A. Syairani Komp. Perkantoran Gagas Pelaihari Kodepos 70814</p>	<b>NOMOR SOP</b>	:
	<b>TGL. PEMBUATAN</b>	: 06 Januari 2017
	<b>TGL. REVISI</b>	: 19 Juni 2023
	<b>TGL. EFEKTIF</b>	: 19 Juni 2023
	<b>DISAHKAN OLEH</b>	: Camat Pelaihari  <b>AGUS SETIYO, SSTP, M.M</b> <b>Pembina (IV/a)</b> <b>NIP. 19850808 200412 1 001</b>
	<b>NAMA SOP</b>	: Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Surat Dispensasi Nikah
<b>DASAR HUKUM</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan</li> <li>2. PP Nomor 09 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan</li> <li>3. Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai administrasi dan prosedur pelayanan Surat Dispensasi Nikah</li> </ol>
<b>KETERKAITAN</b>		<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Surat Dispensasi Nikah</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat komputer</li> <li>2. Buku register</li> <li>3. Stempel</li> <li>4. ATK</li> </ol>
<b>PERINGATAN</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
<p>Apabila tidak dilaksanakan sesuai SOP maka Pelayanan Surat Dispensasi Nikah tidak dapat diproses/teregister secara tertib</p>		<p>Perlu adanya pengawasan secara administratif</p>







# FLOWCHART SOP-PELAYANAN SURAT DISPENSASI NIKAH

Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
	Pemohon	Petugas pelayanan	Kasi/ Sekcam/ Camat	Kelengkapan	Waktu	Output
1. Pemohon mengajukan berkas permohonan Surat Dispensasi Nikah pada Petugas Pelayanan				1. Surat Pengantar dari Kepala KUA wilayah kecamatan 2. Fotocopy KTP	3 menit	Berkas pengajuan Surat Kepala KUA
2. Berkas permohonan Surat Dispensasi Nikah diverifikasi, apabila berkas kurang lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi dan apabila lengkap pemohon diminta menunggu untuk selanjutnya dibuatkan Surat Dispensasi Nikah				Berkas Pengajuan Surat Dispensasi Nikah	10 menit	Berkas Pengajuan Surat Dispensasi Nikah yang telah di Verifikasi
3. Membuat Surat Dispensasi Nikah untuk disahkan Kasi/Sekcam/Camat				Berkas Pengajuan Surat Dispensasi Nikah yang belum disahkan	10 menit	Berkas Pengajuan Surat Dispensasi Nikah yang telah di Cetak
4. Pengesahan Surat Dispensai Nikah oleh Sekcam/Camat				Berkas Pengajuan Surat Dispensasi Nikah yang telah di Cetak	10 menit	Berkas Surat Dispensasi Nikah telah disahkan
5. Pemohon mengambil Surat Dispensasi Nikah yang telah disahkan				Berkas Surat Dispensasi Nikah telah disahkan	5 menit	Berkas Surat Dispensasi Nikah telah disahkan dan dikembalikan ke Kepala KUA wilayah Kecamatan

#### 4. PELAYANAN PENGESAHAN/LEGALISIR SURAT-SURAT (SKCK, REKOMENDASI, PROPOSAL, DLL)

 <p>Jln. A. Syairani Komp. Perkantoran Gagas Pelaihari Kodepos 70814</p>	<b>NOMOR SOP</b>	:
	<b>TGL. PEMBUATAN</b>	: 06 Januari 2017
	<b>TGL. REVISI</b>	: 19 Juni 2023
	<b>TGL. EFEKTIF</b>	: 19 Juni 2023
	<b>DISAHKAN OLEH</b>	: Camat Pelaihari  <b>AGUS SETIYO, SSTP, M.M</b> <b>Pembina (IV/a)</b> <b>NIP. 19850808 200412 1 001</b>
	<b>NAMA SOP</b>	: Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengesahan/Legalisir Surat-Surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll)
<b>DASAR HUKUM</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
1. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 116 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan		1. Menguasai administrasi dan prosedur Pengesahan/Legalisir Surat-Surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll)
<b>KETERKAITAN</b>		<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>
1. Pengesahan/Legalisir Surat-Surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll)		1. Perangkat komputer 2. Buku register 3. Stempel 4. ATK
<b>PERINGATAN</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
Apabila tidak dilaksanakan sesuai SOP maka Pengesahan/Legalisir Surat-Surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll) tidak dapat diproses/teregister secara tertib		Perlu adanya pengawasan secara administratif

**FLOWCHART SOP-PELAYANAN PENGESAHAN/LEGALISIR SURAT-SURAT (SKCK, REKOMENDASI, PROPOSAL, DLL)**






Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
	Pemohon	Petugas pelayanan	Kasi/Sekcam/Camat	Kelengkapan	Waktu	Output
1. Pemohon mengajukan berkas permohonan pengesahan /legalisir surat-surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll)				1. Surat Pengantar/ Rekomendasi dari Desa/ Kelurahan ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah 2. Fotocopy KTP pemohon	3 menit	Berkas pemohon masuk
2. Berkas permohonan pengesahan/legalisir surat-surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll) diverifikasi, apabila berkas kurang lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi dan apabila lengkap diteruskan ke Kasi/Sekcam/Camat untuk disahkan				Berkas permohonan permohonan pengesahan/legalisir surat-surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll)	10 menit	Berkas permohonan permohonan pengesahan/legalisir surat-surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll) diverifikasi dan teregister
3. Pengesahan/legalisir surat-surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll) oleh Kasi/Sekcam/Camat				Berkas permohonan pengesahan/legalisir surat-surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll) telah diverifikasi dan teregister	10 menit	Berkas Permohonan permohonan pengesahan/legalisir surat-surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll) telah disahkan
4. Pemohon mengambil berkas Pengesahan /legalisir surat-surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll) yang telah disahkan				Berkas Pengesahan/legalisir surat-surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll)	5 menit	Berkas Pengesahan/legalisir surat-surat (SKCK, Rekomendasi, Proposal, dll) yang telah disahkan



## 5. PELAYANAN PENGADUAN

 <p><b>KECAMATAN PELAIHARI</b> KABUPATEN TANAH LAUT</p> <p>Jln. A. Syairani Komp. Perkantoran Gagas Pelaihari Kodepos 70814</p>	<b>NOMOR SOP</b>	:
	<b>TGL. PEMBUATAN</b>	: 18 September 2018
	<b>TGL. REVISI</b>	: 19 Juni 2023
	<b>TGL. EFEKTIF</b>	: 19 Juni 2023
	<b>DISAHKAN OLEH</b>	: Camat Pelaihari
		<p><b>AGUS SETIYO, SSTP, M.M</b>  <b>Pembina (IV/a)</b>  <b>NIP. 19850808 200412 1 001</b></p>
	<b>NAMA SOP</b>	: Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan
<b>DASAR HUKUM</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 116 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai prosedur penanganan pengaduan yang baik dan benar sesuai peraturan pemerintah daerah dan norma dimasyarakat</li> </ol>
<b>KETERKAITAN</b>		<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan pengaduan</li> <li>2. Permintaan Informasi Publik</li> <li>3. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku register</li> <li>2. Disposisi</li> <li>3. Perangkat komputer</li> </ol>
<b>PERINGATAN</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
<p>Apabila tidak dilaksanakan sesuai SOP maka pelayanan pengaduan tidak dapat diproses secara tertib</p>		<p>Perlu adanya pengawasan secara administratif</p>

## FLOWCHART SOP-PELAYANAN PENGADUAN

Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
	Petugas pelayanan	Kasi/ Sekcam	Camat	Kelengkapan	Waktu	Output
1. Pemohon/masyarakat/pengguna layanan mengajukan laporan ketidakpuasan				1. Laporan ketidakpuasan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2. Surat/SMS pengaduan 3. Laporan tertulis/tidak tertulis (baik lewat media sosial/media lainnya)	5 menit	Laporan pengaduan
2. Menerima dan memasukkan laporan pengaduan ke Buku Register Pengaduan dan Buku Agenda Surat Masuk jika dalam bentuk surat dan segera mengajukan laporan pengaduan langsung kepada Camat jika tidak dalam bentuk surat (melalui hasil survei/SMS/Media Online/Media lainnya)				Agenda surat masuk, lembar disposisi, laporan pengaduan (berserta kelengkapannya)	50 menit	Laporan pengaduan beserta lembar disposisi
3. Memberikan disposisi kepada pejabat yang membidangi sesuai dengan jenis pengaduan				Laporan pengaduan beserta lembar disposisi	5 menit	Laporan pengaduan beserta lembar disposisi
4. Menerima disposisi dan segera mengadakan rapat koordinasi untuk menangani/menanggapi laporan pengaduan yang diterima				Laporan pengaduan beserta lembar disposisi	paling sedikit 60 menit dan paling lama 10-17 hari kerja sejak diterimanya laporan	Hasil notulen/Tanggapan/Jawaban/solusi penanganan pengaduan
5. Memberikan tanggapan/jawaban/solusi penanganan pengaduan sesuai dengan hasil rapat koordinasi kepada petugas pelayanan				Hasil notulen/Tanggapan/Jawaban/solusi penanganan pengaduan	30 menit	Hasil notulen/Tanggapan/Jawaban/solusi penanganan pengaduan
6. Memberikan tanggapan/jawaban/solusi penanganan pengaduan kepada pemohon/masyarakat/pengguna layanan				Hasil notulen/Tanggapan/Jawaban/solusi penanganan pengaduan	30 menit	Hasil notulen/Tanggapan/Jawaban/solusi penanganan pengaduan
7. Mencatat laporan pengaduan dan mengendalkannya di Buku Register Pengaduan				Hasil notulen/Tanggapan/Jawaban/solusi penanganan pengaduan yang sudah disampaikan kepada pemohon/masyarakat./pengguna layanan	30 menit	Arsip