

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)**  
**KECAMATAN KELAPA LIMA**  
**TAHUN 2024**



**PEMERINTAH KOTA KUPANG**  
**KECAMATAN KELAPA LIMA**

Jln. S. K. Lerik No. 1, Kelapa Lima, Kupang  
Nusa Tenggara Timur 85228



PEMERINTAH KOTA KUPANG

KECAMATAN KELAPA LIMA

KEPUTUSAN CAMAT KELAPA LIMA

NOMOR: 1/SKEP/KKL/VII/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PADA KANTOR KECAMATAN KELAPA LIMA

CAMAT KELAPA LIMA

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan 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 untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang dengan Keputusan Camat Kelapa Lima;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kupang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3633);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42);
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Inklusif dan Ramah bagi Penyandang Disabilitas;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Walikota Kupang Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.

## **MEMUTUSKAN:**

MENETAPKAN :

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Kelapa Lima, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

KEDUA : Motto Pelayanan Kecamatan Kelapa Lima:  
CERMAT (Cepat, Efektif, Ramah, Mudah, Akuntabel, Transparan);

KETIGA : Standar Pelayanan Publik meliputi pelayanan sebagai berikut:

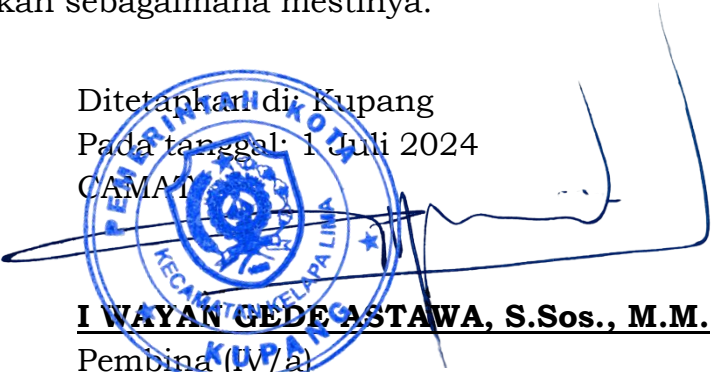
1. Pengesahan Surat Pelepasan Hak Atas Tanah;
2. Pengesahan Surat Keterangan Ahli Waris;
3. Pengesahan Surat Keterangan Pembagian/Penolakan Waris
4. Pengesahan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah/Data Yuridis;
5. Pengesahan Surat Keterangan Pindah;
6. Surat Keterangan Izin Melakukan Penelitian;
7. Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian;
8. Surat Keterangan Tidak Mampu Untuk Kepentingan Pendidikan;
9. Surat Keterangan Tidak Mampu Untuk Mendapatkan Layanan Kesehatan;
10. Surat Keterangan Izin Kepemilikan Kapal.

KEEMPAT : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan juga sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparaturnya dan masyarakat.

KELIMA : Tingkat kepuasan pelayanan menggunakan *google form* survei kepuasan masyarakat yang diakses melalui *QR Code* yang tersedia pada loket pelayanan.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Kupang  
Pada tanggal: 1 Juli 2024  
CAMAT



**I WAYAN GEDE ASTAWA, S.Sos., M.M.**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 197101282005011012

Lampiran Keputusan Camat Kelapa Lima

Nomor : 01/SKEP/KKL/VII/2024

Tanggal : 1 Juli 2024

**STANDAR PELAYANAN KANTOR KECAMATAN KELAPA LIMA (*service delivery & manufacturing*)**

**1. SPP Pengesahan Surat Pelepasan Hak Atas Tanah**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kwitansi jual beli tanah asli dan fotokopi (jika dilakukan secara jual beli);</li><li>2. Fotokopi Kartu Keluarga, KTP Pembeli dan Penjual;</li><li>3. Fotokopi KTP Pemberi Hibah dan Penerima Hibah (jika tanah dihibahkan);</li><li>4. Fotokopi Surat Keterangan Ahli Waris dan Keterangan Penolakan Waris jika obyek tanah yang dijual adalah tanah warisan;</li><li>5. Fotokopi Pelunasan PBB 3 tahun terakhir dan objek pajak harus sesuai lokasi tanah (misalkan tanah berada di RT.01, pajak juga harus di RT.01);</li><li>6. Surat Kuasa apabila pemohon berada di luar daerah dan Surat Persetujuan Keluarga;</li><li>7. Surat Keterangan Pemeriksaan Lokasi dari Kelurahan;</li><li>8. Surat Keterangan Tidak Sengketa (form 402a) yang ditandatangani oleh Lurah;</li><li>9. Surat Keterangan Pelepasan Hak Atas Tanah yang telah ditandatangani oleh Lurah.</li></ol>

2.	Sistem mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima berkas pemohon dan kelengkapannya, pemohon dipersilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan.</li> <li>2. Pemeriksaan berkas oleh staf Seksi Pemerintahan, jika lengkap diteruskan ke Kepala Seksi Pemerintahan untuk diverifikasi, jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.</li> <li>3. Berkas permohonan dan persyaratannya diverifikasi oleh Kepala Seksi Pemerintahan dilanjutkan dengan pemberian nomor.</li> <li>4. Setelah berkas diverifikasi dan diberi nomor dilanjutkan dengan pembubuhan paraf oleh Kepala Seksi Pemerintahan.</li> <li>5. Berkas ditandatangani oleh Camat.</li> <li>6. Berkas yang sudah ditandatangani dikembalikan ke pemohon untuk difotokopi dan dijadikan arsip Kecamatan.</li> <li>7. Berkas Asli distempel dan dikembalikan ke pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 40 menit sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya (GRATIS)
5.	Produk Layanan	Pengesahan Surat Pelepasan Hak Atas Tanah
6.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Agraria/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT);</li> <li>3. Pasal 32 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun</li> </ol>

		<p>1998 tentang Uang Jasa (Honorarium) PPAT/PPATS termasuk saksi tidak boleh melebihi 1 % dari harga transaksi yang tercantum di dalam akta;</p> <p>4. Peraturan Walikota Kupang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Walikota Kepada Camat dan Lurah.</p> <p>5. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang;</p> <p>6. Peraturan Walikota Kupang Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.</p>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu;</li> <li>2. Toilet (umum dan ramah difabel);</li> <li>3. Area parkir khusus difabel;</li> <li>4. Jalur landai untuk difabel;</li> <li>5. Guiding block untuk difabel;</li> <li>6. Alat bantu mobilisasi untuk difabel;</li> <li>7. Alat bantu komunikasi untuk difabel;</li> <li>8. Loker pelayanan;</li> <li>9. ATK;</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan terkait;</li> <li>4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum
10.	Penanganan	1. Saran dan pengaduan disampaikan lewat form

	Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>survei kepuasan masyarakat yang dapat diakses dengan scan QR Code pada loket pelayanan.</p> <p>2. Pengaduan via pesan WA ke Camat di nomor 081339386086.</p> <p>3. Pengaduan via website SP4N-LAPOR!: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</p> <p>4. Pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan NTT melalui website: <a href="https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman">https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman</a>.</p> <p>5. Pengaduan via media sosial Kecamatan Kelapa Lima atau Camat Kelapa Lima.</p> <p>6. Atau melalui Pos-el: <a href="mailto:kecamatankelapalima2019@gmail.com">kecamatankelapalima2019@gmail.com</a>.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Produk yang diberikan dijamin kerahasiaan dan keabsahan datanya.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
15.	Evaluasi Kinerja	1. Dilakukan rapat evaluasi mingguan yang

	Pelaksana	dihadiri oleh Camat, Sekretaris, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian dan seluruh staf; 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per semester atau 6 bulan sekali.
--	-----------	---

## 2. SPP Pengesahan Surat Keterangan Ahli Waris

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fotokopi Kartu Keluarga Ahli Waris;</li><li>2. Fotokopi KTP para Ahli Waris;</li><li>3. Fotokopi Akta Kelahiran para Ahli Waris;</li><li>4. Fotokopi Akta Perkawinan Pewaris;</li><li>5. Fotokopi Akta Kematian Pewaris;</li><li>6. Surat Kuasa bila ahli waris berada di luar daerah;</li><li>7. Surat Penetapan Pengadilan bila mengadopsi anak;</li><li>8. Bukti Pelunasan PBB 3 tahun terakhir;</li><li>9. Surat Keterangan Ahli Waris yang telah ditandatangani oleh Lurah;</li><li>10. Fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi.</li></ol>
2.	Sistem mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menerima berkas pemohon dan kelengkapannya, pemohon dipersilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan.</li><li>2. Pemeriksaan berkas oleh staf Seksi Pemerintahan, jika lengkap diteruskan ke Kepala Seksi Pemerintahan untuk diverifikasi, jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.</li><li>3. Berkas permohonan dan persyaratannya diverifikasi oleh Kepala Seksi Pemerintahan dilanjutkan dengan pemberian nomor.</li><li>4. Setelah berkas diverifikasi dan diberi nomor dilanjutkan dengan pembubuhan paraf oleh Kepala Seksi Pemerintahan.</li><li>5. Berkas ditandatangani oleh Camat.</li><li>6. Berkas yang sudah ditandatangani dikembalikan ke pemohon untuk difotokopi dan dijadikan</li></ol>

		arsip Kecamatan. 7. Berkas Asli distempel dan dikembalikan ke pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 40 menit sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya (GRATIS)
5.	Produk Layanan	Pengesahan Surat Keterangan Ahli Waris
6.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) atau biasa disebut BW (<i>Burgerlijk Wetboek</i>);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, pada Pasal tentang hak ahli waris dan harta gono gini;</li> <li>3. Hukum waris Islam;</li> <li>4. Peraturan Walikota Kupang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Pendelgasian Sebagian Wewenang Walikota Kepada Camat dan Lurah;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang;</li> <li>6. Peraturan Walikota Kupang Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.</li> </ol>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Toilet (umum dan ramah difabel);</li> <li>3. Area parkir khusus difabel;</li> <li>4. Jalur landai untuk difabel;</li> <li>5. Guiding block untuk difabel;</li> <li>6. Alat bantu mobilisasi untuk difabel;</li> <li>7. Alat bantu komunikasi untuk difabel;</li> <li>8. Loker pelayanan;</li> <li>9. ATK.</li> </ol>
8.	Kompetensi	1. Memahami tugas dan fungsi jabatan;

	Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan terkait;</li> <li>4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saran dan pengaduan disampaikan lewat form survei kepuasan masyarakat yang dapat diakses dengan scan QR Code pada loket pelayanan.</li> <li>2. Pengaduan via pesan WA ke Camat di nomor 081339386086.</li> <li>3. Pengaduan via website SP4N-LAPOR!: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</li> <li>4. Pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan NTT melalui website: <a href="https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman">https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman</a>.</li> <li>5. Pengaduan via media sosial Kecamatan Kelapa Lima atau Camat Kelapa Lima.</li> <li>6. Atau melalui Pos-el: <a href="mailto:kecamatankelapalima2019@gmail.com">kecamatankelapalima2019@gmail.com</a>.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan</li> </ol>

		ketentuan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan Produk	Produk yang diberikan dijamin kerahasiaan dan keabsahan datanya.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat evaluasi mingguan yang dihadiri oleh Camat, Sekretaris, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian dan seluruh staf;</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per semester atau 6 bulan sekali.</li> </ol>

### 3. SPP Pengesahan Surat Keterangan Pembagian/Penolakan Warisan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fotokopi Kartu Keluarga Ahli Waris, KTP Ahli Waris, Akta Kelahiran Ahli Waris dan KTP Saksi;</li><li>2. Fotokopi Akta Nikah dan Akta Kematian Almarhum/Almarhumah;</li><li>3. Surat Kuasa apabila Ahli Waris berada di luar daerah;</li><li>4. Surat Penetapan Pengadilan bila mengadopsi anak;</li><li>5. Fotokopi bukti pelunasan PBB 3 tahun terakhir;</li><li>6. Surat Pernyataan Pembagian/Penolakan Warisan dari pemohon yang telah dibuat oleh Kelurahan;</li><li>7. Surat Keterangan Ahli Waris yang sudah ditandatangani oleh Lurah;</li><li>8. Jika tanah sudah bersertipikat, wajib menunjukkan sertipikat asli dan melampirkan fotokopi sertipikatnya.</li></ol>
2.	Sistem mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menerima berkas pemohon dan kelengkapannya, pemohon dipersilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan.</li><li>2. Pemeriksaan berkas oleh staf Seksi Pemerintahan, jika lengkap diteruskan ke Kepala Seksi Pemerintahan untuk diverifikasi, jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.</li><li>3. Berkas permohonan dan persyaratannya diverifikasi oleh Kepala Seksi Pemerintahan dilanjutkan dengan pemberian nomor.</li><li>4. Setelah berkas diverifikasi dan diberi nomor dilanjutkan dengan pembubuhan paraf oleh</li></ol>

		<p>Kepala Seksi Pemerintahan.</p> <p>5. Berkas ditandatangani oleh Camat.</p> <p>6. Berkas yang sudah ditandatangani dikembalikan ke pemohon untuk difotokopi dan dijadikan arsip Kecamatan.</p> <p>7. Berkas Asli distempel dan dikembalikan ke pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 40 menit sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya (GRATIS)
5.	Produk Layanan	Pengesahan Surat Keterangan Pembagian/Penolakan Warisan
6.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) atau biasa disebut BW (<i>Burgerlijk Wetboek</i>);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, pada Pasal tentang hak ahli waris dan harta gono gini;</li> <li>3. Hukum waris Islam;</li> <li>4. Peraturan Walikota Kupang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Pendelgasian Sebagian Wewenang Walikota Kepada Camat dan Lurah;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang;</li> <li>6. Peraturan Walikota Kupang Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.</li> </ol>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Toilet (umum dan ramah difabel);</li> <li>3. Area parkir khusus difabel;</li> <li>4. Jalur landai untuk difabel;</li> <li>5. Guiding block untuk difabel;</li> </ol>

		6. Alat bantu mobilisasi untuk difabel; 7. Alat bantu komunikasi untuk difabel; 8. Loker pelayanan; 9. ATK.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); 3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan terkait; 4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
9.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Saran dan pengaduan disampaikan lewat form survei kepuasan masyarakat yang dapat diakses dengan scan QR Code pada loket pelayanan. 2. Pengaduan via pesan WA ke Camat di nomor 081339386086. 3. Pengaduan via website SP4N-LAPOR!: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> . 4. Pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan NTT melalui website: <a href="https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman">https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman</a> . 5. Pengaduan via media sosial Kecamatan Kelapa Lima atau Camat Kelapa Lima. 6. Atau melalui Pos-el: <a href="mailto:kecamatankelapalima2019@gmail.com">kecamatankelapalima2019@gmail.com</a> .
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;

		2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan Produk	Produk yang diberikan dijamin kerahasiaan dan keabsahan datanya.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat evaluasi mingguan yang dihadiri oleh Camat, Sekretaris, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian dan seluruh staf;</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per semester atau 6 bulan sekali.</li> </ol>

#### 4. SPP Pengesahan Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah/Data Yuridis

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Fotokopi KTP Pemohon; 2. Data Yuridis yang telah diisi sesuai format dari Badan Pertanahan Kota Kupang; 3. Fotokopi bukti pelunasan PBB 3 tahun terakhir; 4. Surat Pernyataan Pelepasan Hak Atas Tanah; 5. Surat Keterangan Pembagian/ Penolakan Warisan.
2.	Sistem mekanisme Prosedur	1. Menerima berkas pemohon dan kelengkapannya, pemohon dipersilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan. 2. Pemeriksaan berkas oleh staf Seksi Pemerintahan, jika lengkap diteruskan ke Kepala Seksi Pemerintahan untuk diverifikasi, jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. 3. Berkas permohonan dan persyaratannya diverifikasi oleh Kepala Seksi Pemerintahan dilanjutkan dengan pemberian nomor. 4. Setelah berkas diverifikasi dan diberi nomor dilanjutkan dengan pembubuhan paraf oleh Kepala Seksi Pemerintahan. 5. Berkas ditandatangani oleh Camat. 6. Berkas yang sudah ditandatangani dikembalikan ke pemohon untuk difotokopi dan dijadikan arsip Kecamatan. 7. Berkas Asli distempel dan dikembalikan ke pemohon.
3.	Jangka Waktu	± 40 menit sejak berkas diterima dan dinyatakan

	Penyelesaian	lengkap
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya (GRATIS)
5.	Produk Layanan	Pengesahan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah/Data Yuridis
6.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Agraria/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah;</li> <li>2. Peraturan Walikota Kupang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Walikota Kepada Camat dan Lurah.</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang;</li> <li>4. Peraturan Walikota Kupang Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan.</li> </ol>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Toilet (umum dan ramah difabel);</li> <li>3. Area parkir khusus difabel;</li> <li>4. Jalur landai untuk difabel;</li> <li>5. Guiding block untuk difabel;</li> <li>6. Alat bantu mobilisasi untuk difabel;</li> <li>7. Alat bantu komunikasi untuk difabel;</li> <li>8. Loker pelayanan;</li> <li>9. ATK.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan terkait;</li> <li>4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif,</li> </ol>

		kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
9.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saran dan pengaduan disampaikan lewat form survei kepuasan masyarakat yang dapat diakses dengan scan QR Code pada loket pelayanan.</li> <li>2. Pengaduan via pesan WA ke Camat di nomor 081339386086.</li> <li>3. Pengaduan via website SP4N-LAPOR!: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</li> <li>4. Pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan NTT melalui website: <a href="https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman">https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman</a>.</li> <li>5. Pengaduan via media sosial Kecamatan Kelapa Lima atau Camat Kelapa Lima.</li> <li>6. Atau melalui Pos-el: <a href="mailto:kecamatankelapalima2019@gmail.com">kecamatankelapalima2019@gmail.com</a>.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Produk yang diberikan dijamin kerahasiaan dan keabsahan datanya.
14.	Jaminan	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor

	Keamanan dan keselamatan Pelayanan	pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan rapat evaluasi mingguan yang dihadiri oleh Camat, Sekretaris, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian dan seluruh staf;</li><li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per semester atau 6 bulan sekali.</li></ol>

## 5. SPP Pengesahan Surat Keterangan Pindah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga;
2.	Sistem mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menerima berkas pemohon dan kelengkapannya, pemohon dipersilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan.</li><li>2. Pemeriksaan berkas oleh staf Seksi Pemerintahan, jika lengkap diteruskan ke Kepala Seksi Pemerintahan untuk diverifikasi, jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.</li><li>3. Berkas permohonan dan persyaratannya diverifikasi oleh Kepala Seksi Pemerintahan dilanjutkan dengan pemberian nomor.</li><li>4. Setelah berkas diverifikasi dan diberi nomor dilanjutkan dengan pembubuhan paraf oleh Kepala Seksi Pemerintahan.</li><li>5. Berkas ditandatangani oleh Camat.</li><li>6. Berkas yang sudah ditandatangani dikembalikan ke pemohon untuk difotokopi dan dijadikan arsip Kecamatan.</li><li>7. Berkas Asli distempel dan dikembalikan ke pemohon.</li></ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 40 menit sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya (GRATIS)
5.	Produk Layanan	Pengesahan Surat Keterangan Pindah

6.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li><li>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;</li><li>3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;</li><li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</li><li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;</li><li>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;</li><li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan;</li><li>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencantuman Nama Pada Dokumen Kependudukan.</li></ol>
----	-------------	---

7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Toilet (umum dan ramah difabel);</li> <li>3. Area parkir khusus difabel;</li> <li>4. Jalur landai untuk difabel;</li> <li>5. Guiding block untuk difabel;</li> <li>6. Alat bantu mobilisasi untuk difabel;</li> <li>7. Alat bantu komunikasi untuk difabel;</li> <li>8. Loker pelayanan;</li> <li>9. ATK.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan terkait;</li> <li>4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saran dan pengaduan disampaikan lewat form survei kepuasan masyarakat yang dapat diakses dengan scan QR Code pada loket pelayanan.</li> <li>2. Pengaduan via pesan WA ke Camat di nomor 081339386086.</li> <li>3. Pengaduan via website SP4N-LAPORI: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</li> <li>4. Pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan NTT melalui website: <a href="https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman">https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman</a>.</li> </ol>

		<p>5. Pengaduan via media sosial Kecamatan Kelapa Lima atau Camat Kelapa Lima.</p> <p>6. Atau melalui Pos-el:  <a href="mailto:kecamatankelapalima2019@gmail.com">kecamatankelapalima2019@gmail.com</a>.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Produk yang diberikan dijamin kerahasiaan dan keabsahan datanya.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Dilakukan rapat evaluasi mingguan yang dihadiri oleh Camat, Sekretaris, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian dan seluruh staf;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per semester atau 6 bulan sekali.</p>

## 6. SPP Surat Keterangan Izin Melakukan Penelitian Penelitian

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Izin Penelitian dari Universitas; 2. Proposal Penelitian.
2.	Sistem mekanisme Prosedur	1. Menerima berkas pemohon dan kelengkapannya, pemohon dipersilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan. 2. Pemeriksaan berkas oleh staf Seksi Pelayanan Umum, jika lengkap diteruskan ke Kepala Seksi Pelayanan Umum untuk diverifikasi, jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. 3. Berkas permohonan dan persyaratannya diverifikasi oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum. 4. Surat Keterangan kemudian diproses oleh Staf Seksi Pelayanan Umum. 5. Surat Keterangan diperiksa oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum, jika benar dilanjutkan dengan pembubuhan paraf, jika ada kesalahan dikembalikan ke Staf untuk diperbaiki. 6. Surat Keterangan ditandatangani oleh Camat setelah diparaf oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum. 7. Surat Keterangan distempel dan diserahkan ke pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 40 menit sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya (GRATIS)
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Izin Melakukan Penelitian

6.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;</li> </ol>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Toilet (umum dan ramah difabel);</li> <li>3. Area parkir khusus difabel;</li> <li>4. Jalur landai untuk difabel;</li> <li>5. Guiding block untuk difabel;</li> <li>6. Alat bantu mobilisasi untuk difabel;</li> <li>7. Alat bantu komunikasi untuk difabel;</li> <li>8. Loker pelayanan;</li> <li>9. ATK.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan terkait;</li> <li>4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Pelayanan Umum
10.	Penanganan	1. Saran dan pengaduan disampaikan lewat form

	Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>survei kepuasan masyarakat yang dapat diakses dengan scan QR Code pada loket pelayanan.</p> <p>2. Pengaduan via pesan WA ke Camat di nomor 081339386086.</p> <p>3. Pengaduan via website SP4N-LAPOR!: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</p> <p>4. Pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan NTT melalui website: <a href="https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman">https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman</a>.</p> <p>5. Pengaduan via media sosial Kecamatan Kelapa Lima atau Camat Kelapa Lima.</p> <p>6. Atau melalui Pos-el: <a href="mailto:kecamatankelapalima2019@gmail.com">kecamatankelapalima2019@gmail.com</a>.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Produk yang diberikan dijamin kerahasiaan dan keabsahan datanya.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana

	Pelayanan	yang berlaku.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	3. Dilakukan rapat evaluasi mingguan yang dihadiri oleh Camat, Sekretaris, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian dan seluruh staf; 4. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per semester atau 6 bulan sekali.

## 7. SPP Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat Keterangan Melakukan Penelitian/Survei dari Kelurahan; 2. Hasil Penelitian.
2.	Sistem mekanisme Prosedur	1. Menerima berkas pemohon dan kelengkapannya, pemohon dipersilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan. 2. Pemeriksaan berkas oleh staf Seksi Pelayanan Umum, jika lengkap diteruskan ke Kepala Seksi Pelayanan Umum untuk diverifikasi, jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. 3. Berkas permohonan dan persyaratannya diverifikasi oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum. 4. Surat Keterangan kemudian diproses oleh Staf Seksi Pelayanan Umum. 5. Surat Keterangan diperiksa oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum, jika benar dilanjutkan dengan pembubuhan paraf, jika ada kesalahan dikembalikan ke Staf untuk diperbaiki. 6. Surat Keterangan ditandatangani oleh Camat setelah diparaf oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum. 7. Surat Keterangan distempel dan diserahkan ke pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 40 menit sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya (GRATIS)
5.	Produk	Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian

	Layanan	
6.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;</li> <li>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;</li> </ol>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Toilet (umum dan ramah difabel);</li> <li>3. Area parkir khusus difabel;</li> <li>4. Jalur landai untuk difabel;</li> <li>5. Guiding block untuk difabel;</li> <li>6. Alat bantu mobilisasi untuk difabel;</li> <li>7. Alat bantu komunikasi untuk difabel;</li> <li>8. Loker pelayanan;</li> <li>9. ATK.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan terkait;</li> <li>4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Pelayanan Umum

10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saran dan pengaduan disampaikan lewat form survei kepuasan masyarakat yang dapat diakses dengan scan QR Code pada loket pelayanan.</li> <li>2. Pengaduan via pesan WA ke Camat di nomor 081339386086.</li> <li>3. Pengaduan via website SP4N-LAPORI: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</li> <li>4. Pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan NTT melalui website: <a href="https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman">https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman</a>.</li> <li>5. Pengaduan via media sosial Kecamatan Kelapa Lima atau Camat Kelapa Lima.</li> <li>6. Atau melalui Pos-el: <a href="mailto:kecamatankelapalima2019@gmail.com">kecamatankelapalima2019@gmail.com</a>.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan Produk	Produk yang diberikan dijamin kerahasiaan dan keabsahan datanya.
14.	Jaminan Keamanan dan	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan

	keselamatan Pelayanan	keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan rapat evaluasi mingguan yang dihadiri oleh Camat, Sekretaris, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian dan seluruh staf;</li><li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per semester atau 6 bulan sekali.</li></ol>

## 8. SPP Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu Untuk Kepentingan Pendidikan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga; 2. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan;
2.	Sistem mekanisme Prosedur	1. Menerima berkas pemohon dan kelengkapannya, pemohon dipersilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan. 2. Pemeriksaan berkas oleh staf Seksi Pelayanan Umum, jika lengkap diteruskan ke Kepala Seksi Pelayanan Umum untuk diverifikasi, jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. 3. Berkas permohonan dan persyaratannya diverifikasi oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum. 4. Registrasi dan pemberian nomor oleh staf Seksi Pelayanan Umum setelah berkas diverifikasi. 5. Berkas ditandatangani oleh Camat setelah diregistrasi dan diberi nomor. 6. Berkas yang sudah ditandatangani dikembalikan ke pemohon untuk difotokopi dan dijadikan arsip Kecamatan. 7. Berkas Asli distempel dan dikembalikan ke pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya (GRATIS)
5.	Produk Layanan	Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu Untuk Kepentingan Pendidikan

6.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerimaan Bantuan Jaminan Kesehatan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 146/HUK/2013 tentang Kriteria Fakir Miskin;</li> <li>6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 147/HUK/2013 tentang Penetapan Peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan;</li> <li>7. Keputusan Menteri Sosial Nomor 146/HUK/2020 tentang Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Tahun 2020 Tahap Kedua.</li> </ol>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Toilet (umum dan ramah difabel);</li> <li>3. Area parkir khusus difabel;</li> <li>4. Jalur landai untuk difabel;</li> <li>5. Guiding block untuk difabel;</li> <li>6. Alat bantu mobilisasi untuk difabel;</li> <li>7. Alat bantu komunikasi untuk difabel;</li> <li>8. Loker pelayanan;</li> <li>9. ATK.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan</li> </ol>

		<p>perundang-undangan terkait;</p> <p>4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
9.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Pelayanan Umum
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Saran dan pengaduan disampaikan lewat form survei kepuasan masyarakat yang dapat diakses dengan scan QR Code pada loket pelayanan.</p> <p>2. Pengaduan via pesan WA ke Camat di nomor 081339386086.</p> <p>3. Pengaduan via website SP4N-LAPOR!: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</p> <p>4. Pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan NTT melalui website: <a href="https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman">https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman</a>.</p> <p>5. Pengaduan via media sosial Kecamatan Kelapa Lima atau Camat Kelapa Lima.</p> <p>6. Atau melalui Pos-el: <a href="mailto:kecamatankelapalima2019@gmail.com">kecamatankelapalima2019@gmail.com</a>.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan</p>

		ketentuan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan Produk	Produk yang diberikan dijamin kerahasiaan dan keabsahan datanya.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat evaluasi mingguan yang dihadiri oleh Camat, Sekretaris, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian dan seluruh staf;</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per semester atau 6 bulan sekali.</li> </ol>

**9. SPP Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu Untuk Mendapatkan Layanan Kesehatan**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga; 2. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan;
2.	Sistem mekanisme Prosedur	1. Menerima berkas pemohon dan kelengkapannya, pemohon dipersilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan. 2. Pemeriksaan berkas oleh staf Seksi Pelayanan Umum, jika lengkap diteruskan ke Kepala Seksi Pelayanan Umum untuk diverifikasi, jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. 3. Berkas permohonan dan persyaratannya diverifikasi oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum. 4. Registrasi dan pemberian nomor oleh staf Seksi Pelayanan Umum setelah berkas diverifikasi. 5. Berkas ditandatangani oleh Camat setelah diregistrasi dan diberi nomor. 6. Berkas yang sudah ditandatangani dikembalikan ke pemohon untuk difotokopi dan dijadikan arsip Kecamatan. 7. Berkas Asli distempel dan dikembalikan ke pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya (GRATIS)
5.	Produk Layanan	Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu Untuk Mendapatkan Layanan Kesehatan

6.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerimaan Bantuan Jaminan Kesehatan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 146/HUK/2013 tentang Kriteria Fakir Miskin;</li> <li>6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 147/HUK/2013 tentang Penetapan Peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan;</li> <li>7. Keputusan Menteri Sosial Nomor 146/HUK/2020 tentang Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Tahun 2020 Tahap Kedua.</li> </ol>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Toilet (umum dan ramah difabel);</li> <li>3. Area parkir khusus difabel;</li> <li>4. Jalur landai untuk difabel;</li> <li>5. Guiding block untuk difabel;</li> <li>6. Alat bantu mobilisasi untuk difabel;</li> <li>7. Alat bantu komunikasi untuk difabel;</li> <li>8. Loker pelayanan;</li> <li>9. ATK.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan</li> </ol>

		<p>perundang-undangan terkait;</p> <p>4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
9.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Pelayanan Umum
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Saran dan pengaduan disampaikan lewat form survei kepuasan masyarakat yang dapat diakses dengan scan QR Code pada loket pelayanan.</p> <p>2. Pengaduan via pesan WA ke Camat di nomor 081339386086.</p> <p>3. Pengaduan via website SP4N-LAPOR!: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</p> <p>4. Pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan NTT melalui website: <a href="https://simpel4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman">https://simpel4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman</a>.</p> <p>5. Pengaduan via media sosial Kecamatan Kelapa Lima atau Camat Kelapa Lima.</p> <p>6. Atau melalui Pos-el: <a href="mailto:kecamatankelapalima2019@gmail.com">kecamatankelapalima2019@gmail.com</a>.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan</p>

		ketentuan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan Produk	Produk yang diberikan dijamin kerahasiaan dan keabsahan datanya.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat evaluasi mingguan yang dihadiri oleh Camat, Sekretaris, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian dan seluruh staf;</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per semester atau 6 bulan sekali.</li> </ol>

## 10. SPP Pengesahan Surat Keterangan Kepemilikan Kapal

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga;</li><li>2. Surat Keterangan Kepemilikan Kapal dari Kelurahan;</li><li>3. Fotokopi bukti pelunasan PBB 3 tahun terakhir.</li></ol>
2.	Sistem mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menerima berkas pemohon dan kelengkapannya, pemohon dipersilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan.</li><li>2. Pemeriksaan berkas oleh staf Seksi Pembangunan, jika lengkap diteruskan ke Kepala Seksi Pembangunan untuk diverifikasi, jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.</li><li>3. Berkas permohonan dan persyaratannya diverifikasi oleh Kepala Seksi Pembangunan.</li><li>4. Registrasi dan pemberian nomor oleh staf Seksi Pembangunan setelah berkas diverifikasi.</li><li>5. Berkas ditandatangani oleh Camat setelah diregistrasi dan diberi nomor.</li><li>6. Berkas yang sudah ditandatangani dikembalikan ke pemohon untuk difotokopi dan dijadikan arsip Kecamatan.</li><li>7. Berkas Asli distempel dan dikembalikan ke pemohon.</li></ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya (GRATIS)
5.	Produk Layanan	Pengesahan Surat Keterangan Kepemilikan Kapal

6.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerimaan Bantuan Jaminan Kesehatan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 146/HUK/2013 tentang Kriteria Fakir Miskin;</li> <li>6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 147/HUK/2013 tentang Penetapan Peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan;</li> <li>7. Keputusan Menteri Sosial Nomor 146/HUK/2020 tentang Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Tahun 2020 Tahap Kedua.</li> </ol>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Toilet (umum dan ramah difabel);</li> <li>3. Area parkir khusus difabel;</li> <li>4. Jalur landai untuk difabel;</li> <li>5. Guiding block untuk difabel;</li> <li>6. Alat bantu mobilisasi untuk difabel;</li> <li>7. Alat bantu komunikasi untuk difabel;</li> <li>8. Locket pelayanan;</li> <li>9. ATK.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan</li> </ol>

		<p>perundang-undangan terkait;</p> <p>4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</p>
9.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Pembangunan
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Saran dan pengaduan disampaikan lewat form survei kepuasan masyarakat yang dapat diakses dengan scan QR Code pada loket pelayanan.</p> <p>2. Pengaduan via pesan WA ke Camat di nomor 081339386086.</p> <p>3. Pengaduan via website SP4N-LAPOR!: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</p> <p>4. Pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan NTT melalui website: <a href="https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman">https://simpl4.ombudsman.go.id/lapor-ombudsman</a>.</p> <p>5. Pengaduan via media sosial Kecamatan Kelapa Lima atau Camat Kelapa Lima.</p> <p>6. Atau melalui Pos-el: <a href="mailto:kecamatankelapalima2019@gmail.com">kecamatankelapalima2019@gmail.com</a>.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan</p>

		ketentuan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan Produk	Produk yang diberikan dijamin kerahasiaan dan keabsahan datanya.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat evaluasi mingguan yang dihadiri oleh Camat, Sekretaris, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian dan seluruh staf;</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan per semester atau 6 bulan sekali.</li> </ol>

Ditetapkan di: Kupang  
 Pada tanggal: 1 Juli 2024  
 CAMAT,



**I WAYAN GEDE ASTAWA, S.Sos., M.M.**

Pembina (IV/a)

NIP. 197101282005011012