



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN JATIROTO

Jalan Gajah Mada Nomor 02 Telp/Fax. (0334) 321465

Email : kec_jatiroto@lumajangkab.go.id Website : jatiroto.lumajangkab.go.id

JATIROTO - 67355

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGESAHAN SURAT KETERANGAN
WARIS

No. SP-KEC.JATIROTO- PELY-07

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Terbit	: 02-01-2023

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	HASAN MUSTOFA	Nama	NASA'I, S.AP	Nama	IWAN HADI PURNOMO, S.STP., MM
Jabatan	Kasi Pelayanan Umum	Jabatan	Sekretaris Kecamatan	Jabatan	Camat Jatiroto



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG KECAMATAN JATIROTO

Jalan Gajah Mada Nomor 02 Telp/Fax. (0334) 321465

Email : kec_jatiroto@lumajangkab.go.id Website : jatiroto.lumajangkab.go.id

JATIROTO - 67355

 PEMERINTAHAN KABUPATEN LUMAJANG	KECAMATAN JATIROTO Jl. Gajah Mada No. 02 Telp. (0334) 321465		
	STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGESAHAN SURAT KETERANGAN WARIS		
No. Dokumen SP- PELY- 07	No. Revisi 00	Hal 2 dari 7	Tgl Terbit 02-01-2023

1. DASAR HUKUM

- 1.1 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
- 1.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/712003 tentang pedomsn Penyusunan. STANDAR PELAYANAN PUBLIK Publik;
- 1.3 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 631KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik;
- 1.4 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks;
- 1.5 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk Tenis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 1.6 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 1.7 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- 1.8 Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis PATEN;
- 1.9 Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Pebruari 2011 tentang Penerapan PATEN
- 1.10 Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 04 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan tata Kerja Kecamatan;
- 1.11 Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 03 Tahun 2009 tentang Kewenangan Pemerintah Kabupaten Lumajang Dalam Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan
- 1.12 Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/8/427.12/2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat;




PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG KECAMATAN JATIROTO

Jalan Gajah Mada Nomor 02 Telp/Fax. (0334) 321465

Email : kec_jatiroto@lumajangkab.go.id Website : jatiroto.lumajangkab.go.id

JATIROTO - 67355

 PEMERINTAHAN KABUPATEN LUMAJANG	KECAMATAN JATIROTO Jl. Gajah Mada No. 02 Telp. (0334) 321465		
	STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGESAHAN SURAT KETERANGAN WARIS		
No. Dokumen SP- PELY- 07	No. Revisi 00	Hal 3 dari 7	Tgl Terbit 02-01-2023

2. PERSYARATAN

- 2.1 Membawa fotocopy KTP para ahli waris yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
- 2.2 Membawa fotocopy KK para ahli waris yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
- 2.3 Membawa fotocopy surat kematian dari Desa / RS / Dokter / Puskesmas.
- 2.4 Membawa fotocopy bukti kepemilikan obyek yang akan diwariskan dengan menunjukkan aslinya.
- 2.5 Surat pernyataan para ahli waris.
- 2.6 Seluruh ahli waris wajib dating di Kantor Kecamatan Jatiroto.

3. DEFINISI

- 3.1. SURAT KETERANGAN WARIS adalah Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Jatiroto kepada Masyarakat yang menceritakan silsilah keluarga dari para ahli waris yang dapat digunakan sebagai persyaratan pertanahan, Bank, Santunan Kematian dari Dinas Sosial dll sesuai kepentingan.

4. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

- 4.1 Pemohon datang langsung ke Kantor Kecamatan dengan membawa semua persyaratan dimaksud kemudian menyerahkan ke petugas pelayanan di kecamatan;
- 4.2 Petugas pelayanan melakukan validasi data pemohon, jika berkas lengkap dan valid, berkas akan segera diproses, apabila tidak lengkap atau tidak valid, berkas dikembalikan kepada pemohon;
- 4.3 Pengesahan Surat Keterangan Waris oleh petugas di kecamatan;
- 4.4 Dokumen Surat Keterangan Waris jadi untuk diserahkan kepada pemohon;

5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

- 5.1. Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan Surat Keterangan Waris paling lama 1 (satu) hari kerja.




PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN JATIROTO

Jalan Gajah Mada Nomor 02 Telp/Fax. (0334) 321465

Email : kec_jatiroto@lumajangkab.go.id Website : jatiroto.lumajangkab.go.id

JATIROTO - 67355

 PEMERINTAHAN KABUPATEN LUMAJANG	KECAMATAN JATIROTO Jl. Gajah Mada No. 02 Telp. (0334) 321465		
	STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGESAHAN SURAT KETERANGAN WARIS		
No. Dokumen SP- PELY- 07	No. Revisi 00	Hal 4 dari 7	Tgl Terbit 02-01-2023

6. BIAYA/TARIF

6.1. Biaya pembuatan Surat Keterangan Waris tidak dipungut biaya (gratis).

7. PRODUK PELAYANAN

7.1. Spesifikasi Produk atau Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pemohon:
Surat Keterangan Waris yang disahkan oleh petugas di Kecamatan Jatiroto

8. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- | | | |
|-----|---------------|--------|
| 8.1 | Komputer | 1 buah |
| 8.2 | Printer | 1 buah |
| 8.3 | Buku Register | 1 buku |
| 8.4 | Meja | 1 buah |
| 8.5 | Kursi | 2 buah |

9. KOMPETENSI DAN JUMLAH PELAKSANA

Jabatan	:	Camat
Pendidikan	:	Minimal S1 Administrasi Publik
Pelatihan	:	- Diklat PIM III - Administrasi Pemerintahan - Kepemimpinan
Keterampilan/Pengetahuan	:	- Mampu melakukan analisa terhadap permasalahan ; - Mampu berpikir analitis dan praktis ;
Pengalaman Kerja	:	Minimal 5 tahun
Jumlah Personil	:	1 orang



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN JATIROTO

Jalan Gajah Mada Nomor 02 Telp/Fax. (0334) 321465

Email : kec_jatiroto@lumajangkab.go.id Website : jatiroto.lumajangkab.go.id

JATIROTO - 67355

 PEMERINTAHAN KABUPATEN LUMAJANG	KECAMATAN JATIROTO Jl. Gajah Mada No. 02 Telp. (0334) 321465		
	STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGESAHAN SURAT KETERANGAN WARIS		
No. Dokumen SP- PELY- 07	No. Revisi 00	Hal 5 dari 7	Tgl Terbit 02-01-2023

Jabatan	:	Kasi Pelayanan Umum
Pendidikan	:	SMU
Pelatihan	:	
Keterampilan/Pengetahuan	:	- Mampu melakukan analisa terhadap permasalahan ; - Mampu berpikir analitis dan praktis ;
Pengalamn Kerja	:	Minimal 5 tahun
Jumlah Personil	:	1 orang



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

KECAMATAN JATIROTO

Jalan Gajah Mada Nomor 02 Telp/Fax. (0334) 321465

Email : kec_jatiroto@lumajangkab.go.id Website : jatiroto.lumajangkab.go.id

JATIROTO - 67355

Jabatan	:	Petugas Loket
Pendidikan	:	Minimal SMU sederajat
Pelatihan	:	- Service Excellent (Manajemen Pelayanan Prima)
Keterampilan/Pengetahuan	:	- Mempunyai pengetahuan tentang proses pembuatan Surat Keterangan Waris - Cepat Tanggap - Tertib Administrasi - Mempunyai sikap sigap, menarik, antusias, ramah dan teliti;
Pengalaman Kerja	:	Minimal 1 tahun
Jumlah Personil	:	1 orang




PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG KECAMATAN JATIROTO

Jalan Gajah Mada Nomor 02 Telp/Fax. (0334) 321465

Email : kec_jatiroto@lumajangkab.go.id Website : jatiroto.lumajangkab.go.id

JATIROTO - 67355

 PEMERINTAHAN KABUPATEN LUMAJANG	KECAMATAN JATIROTO Jl. Gajah Mada No. 02 Telp. (0334) 321465		
	STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGESAHAN SURAT KETERANGAN WARIS		
No. Dokumen SP- PELY- 07	No. Revisi 00	Hal 6 dari 7.	Tgl Terbit 02-01-2023

10. PENGAWASAN INTERNAL

10.1 Pengawasan internal terhadap proses maupun produk Pelayanan di Seksi Pelayanan Umum dipantau oleh Sekcam

11. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

11.1 Kecamatan Jatiroto menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat

11.2 Sarana pengaduan meliputi:

PENGADUAN PENGUNJUNG DI LOKET PENDAFTARAN		
SARANA PENGADUAN	PENCATATAN	TINDAKAN YANG DILAKUKAN
Langsung di meja informasi	Buku Pengaduan	Pengunjung langsung menulis di meja informasi

11.3 Pengaduan secara langsung di meja informasi akan dicatat dalam **Buku Pengaduan** oleh pengunjung.

11.4 **Kotak Saran** dibuka setiap hari di akhir pelayanan oleh Petugas Layanan Informasi. Apabila ada pengaduan, selanjutnya dicatat dalam **Buku Pengaduan**.

11.5 Dari semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan yang sudah direkam dalam **Buku Pengaduan** oleh Petugas Layanan Informasi, selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Seksi terkait.



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG KECAMATAN JATIROTO

Jalan Gajah Mada Nomor 02 Telp/Fax. (0334) 321465

Email : kec_jatiroto@lumajangkab.go.id Website : jatiroto.lumajangkab.go.id

JATIROTO - 67355

 PEMERINTAHAN KABUPATEN LUMAJANG	KECAMATAN JATIROTO Jl. Gajah Mada No. 02 Telp. (0334) 321465		
	STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGESAHAN SURAT KETERANGAN WARIS		
No. Dokumen SP- PELY- 07	No. Revisi 00	Hal 7 dari 7	Tgl Terbit 02-01-2023

- 11.6 Kepala Seksi menindaklanjuti pengaduan yang terjadi di lingkup Unit Kerjanya dan hasilnya dicatat dalam **Buku Pengaduan** pada kolom tindak lanjut.
- 11.7 Selanjutnya, tindak lanjut dan pelaporan tindak lanjut pengaduan mengacu pada **Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan**.
- 11.8 Dari semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan, setiap 3 (tiga) bulan sekali Petugas Layanan Informasi merekap data aduan untuk dimintakan persetujuan kepada Camat.
- 11.9 Camat mengumumkan hasil rekapitulasi tindak lanjut pengaduan melalui papan pengumuman dan janji perbaikan pelayanan kepada masyarakat pengunjung Kecamatan.

12. JAMINAN PELAYANAN

Camat Jatiroto menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh Petugas di Seksi Pelayanan Umum sesuai dengan STANDAR PELAYANAN PUBLIK. Untuk memastikan Pelayanan di Seksi Pelayanan Umum dilaksanakan dengan terkendali maka Pelayanan Seksi Pelayanan Umum direncanakan, ditetapkan dan didokumentasikan dalam **Sasaran Mutu**.

13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Camat Jatiroto menjamin keamanan dan keselamatan pemohon yang menerima pelayanan melalui Kebijakan Mutu, yang tercermin dalam point "Pelayanan Prima".

14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- 14.1 Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam target kinerja pelayanan di Seksi Pelayanan Umum.
- 14.2 Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
- 14.3 Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas di Seksi Pelayanan Umum dan dievaluasi oleh Camat untuk menentukan tindak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan konsep peningkatan kinerja berkesinambungan.