



KABUPATEN BLITAR

KEPUTUSAN KEPALA DESA TEMBALANG

NOMOR 55 TAHUN 2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMAL, STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR, DAN
MAKLUMAT PELAYANAN DESA TEMBALANG KECAMATAN WLINGI
KABUPATEN BLITAR TAHUN 2023

KEPALA DESA TEMBALANG,

- Menimbang :
- a. bahwa desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat desa, berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa;
 - b. bahwa dalam rangka mewujudkan pemerintahan desa yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, serta untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat Desa yang berkualitas guna perwujudan kesejahteraan masyarakat desa sesuai dengan kewenangan Desa berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, perlu menetapkan Standar Pelayanan Minimal, Standar Operasional Prosedur, dan Maklumat Pelayanan dengan keputusan Kepala Desa;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Desa tentang Standar Pelayanan Minimal, Standar Operasional Prosedur, dan Maklumat Pelayanan Desa Tembalang Kecamatan Wlingi Kabupaten Blitar Tahun 2023;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
 3. 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 beberapa kali terakhir 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);
 4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6321);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1037);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 156);
8. Peraturan Bupati Blitar Nomor 57 Tahun 2018 tentang Daftar Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa di Kabupaten Blitar (Berita Daerah Kabupaten Blitar Tahun 2018 Nomor E/57);
9. Peraturan Desa Tembalang Nomor 5 Tahun 2020 tentang Daftar Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa (Lembaran Desa Tembalang Tahun 2020 Nomor);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Dengan Keputusan Kepala Desa ditetapkan Standar Pelayanan Minimal, Standar Operasional Prosedur, dan Maklumat Pelayanan Desa Tembalang Kecamatan Wlingi Kabupaten Blitar Tahun 2023 sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini.

KETIGA : Keputusan Kepala Desa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tembalang
pada tanggal 19 Desember 2022

PENJABAT KEPALA DESA TEMBALANG,



FATOMI CHILMI ROSYADI

SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Yth. Camat Wlingi Kabupaten Blitar; dan
 2. Yth. Ketua Badan Permusyawaratan Desa Tembalang Kecamatan Wlingi Kabupaten Blitar.
-

STANDAR PELAYANAN MINIMAL, STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR, DAN
MAKLUMAT PELAYANAN DESA TEMBALANG KECAMATAN WLINGI
KABUPATEN BLITAR TAHUN 2023

A. STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA TEMBALANG KECAMATAN WLINGI
KABUPATEN BLITAR

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan dilaksanakannya desentralisasi dalam pengelolaan pemerintahan, peran desa semakin penting dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Desa memiliki hak untuk mengatur dan mengelola urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat secara mandiri.

Penetapan Standar Pelayanan Minimal Desa Tembalang ini bertujuan untuk memberikan pedoman yang jelas dalam menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan serta kegiatan Pemerintahan Desa Tembalang, serta untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan desa yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penetapan Standar Pelayanan Minimal Desa Tembalang ini juga menekankan pentingnya prinsip demokrasi, partisipasi masyarakat, dan pengawasan dalam pengelolaan pemerintahan desa sebagai bagian dari implementasi Permendagri No. 2 Tahun 2017, dan diharapkan dapat tercipta pemerintahan desa yang transparan, akuntabel, serta berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat desa.

II. MAKSUD DAN TUJUAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA
TEMBALANG

Penetapan Standar Pelayanan Minimal Desa Tembalang dimaksudkan untuk :

- a. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- b. mempermudah pelayanan kepada masyarakat;
- c. keterbukaan pelayanan kepada masyarakat; dan
- d. efektifitas pelayanan kepada masyarakat.

Standar Pelayanan Minimal Desa Tembalang bertujuan untuk :

- a. mendorong percepatan pelayanan kepada masyarakat;
- b. memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kewenangannya;
- c. sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa di bidang pelayanan publik; dan
- d. pemanfaatan dan pendayagunaan oleh masyarakat secara aktif.

III. RUANG LINGKUP STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA TEMBALANG

Standar Pelayanan Minimal Desa Tembalang antara lain meliputi :

- a. penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan;
- b. pemberian surat keterangan dari pemerintah Desa kepada masyarakat yang akan melakukan proses suatu pelayanan; dan
- c. penyederhanaan pelayanan dilakukan melalui penugasan sebagian pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten Blitar kepada Desa dibidang pelayanan dasar.

1. Penyediaan Data dan Informasi Kependudukan dan Pertanahan

Penyediaan Data dan Informasi Kependudukan dan Pertanahan meliputi :

- a. data dan informasi administrasi kependudukan dalam buku administrasi kependudukan; dan
- b. data dan informasi pertanahan pada administrasi umum dalam buku tanah kas desa dan tanah di desa.

Penyediaan Data dan Informasi Kependudukan dan Pertanahan dilaporkan kepada Perangkat Daerah Kabupaten Blitar instansi penyelenggara pelayanan sebagai sumber data dan informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

a. Tersedianya data dan informasi administrasi kependudukan

1) Pengertian

Administrasi Kependudukan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan pada buku administrasi kependudukan yaitu :

- a) buku induk penduduk;
- b) buku mutasi penduduk;
- c) buku rekapitulasi jumlah penduduk;
- d) buku penduduk sementara;
- e) buku KTP-el dan kartu keluarga.

Buku rekapitulasi jumlah penduduk pada setiap akhir bulan wajib dilaporkan oleh Kepala Desa kepada Bupati dalam bentuk formulir rekapitulasi jumlah penduduk.

Penyediaan Data dan Informasi Kependudukan harus akurat setiap saat dengan menyediakan data dasar dan data perubahan serta tertib pelaporan.

2) Definisi Operasional

Data dan Informasi Kependudukan adalah data dan informasi berbagai peristiwa kependudukan yang dilaporkan masyarakat kepada Pemerintah Desa dalam upaya mendukung penyelesaian berbagai peristiwa kependudukan terutama mengenai kepemilikan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran.

3) Cara Perhitungan Indikator

a) Rumus

Persentasi Jumlah Penduduk yang memiliki KTP-el dengan ber-NIK =

$$\frac{\text{Jumlah KTP ber- NIK}}{\text{Jumlah Penduduk Wajib KTP-EL}} \times 100\%$$

b) Pembilang

Jumlah KTP-el ber-NIK

c) Penyebut

Jumlah penduduk wajib KTP-el (Penduduk berusia 17 Tahun keatas atau telah menikah)

d) Satuan Indikasi : Persentasi

e) Contoh Perhitungan

Desa Tembalang jumlah penduduk wajib KTP-el sebanyak 300 jiwa. Jumlah penduduk yang telah memiliki KTP-el ber NIK 90 jiwa. Maka persentasi penduduk yang telah memiliki KTP-el ber-NIK adalah

$$\frac{90}{300} \times 100\% = 30\%$$

Artinya di Desa Tembalang masih terdapat penduduk yang belum memiliki KTP-el ber-NIK sejumlah = 70%.

4) Tahapan Pelaksanaan

a) Tahun I

Triwulan 1 : Peninjauan lapangan di wilayah dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang administrasi penduduk, KTP-el, akta kelahiran, dan kartu keluarga, bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga di Desa Tembalang.

Triwulan 2 : Peninjauan lapangan di wilayah dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang administrasi penduduk, KTP-el, akta kelahiran dan kartu keluarga, bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga di Desa Tembalang.

Triwulan 3 : Peninjauan lapangan di wilayah dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang administrasi penduduk, KTP-el, akta kelahiran dan kartu keluarga, bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga di Desa Tembalang.

- Triwulan 4 : Peninjauan lapangan di wilayah dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang administrasi penduduk, KTP-el, akta kelahiran dan kartu keluarga, bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga di Desa Tembalang.
- b) Tahun II
- Triwulan 1 : Inventarisasi atau pendataan penduduk dalam struktur :
- usia;
 - pria dan wanita;
 - lapangan kerja;
 - usia pendidikan;
 - tingkat penghidupan ekonomi;
 - tingkat kesehatan.
- Triwulan 2 : Validasi data kependudukan dalam struktur kependudukan sesuai peraturan perundang-undangan. Perumusan program validasi ditetapkan dalam waktu 3 (tiga) bulan.
- Triwulan 3 : Menyempurnakan pelaporan agar sesuai dengan data yang akurat dan valid sehingga memudahkan penyusunan program atau kegiatan dalam batas waktu yang ditetapkan yaitu 1 (satu) bulan sekali.
- Triwulan 4 : Evaluasi
- c) Tahun III
- Triwulan 1 : Menetapkan langkah-langkah untuk pemberian KTP-el, penggantian KTP-el dan pemberian atau penggantian kartu keluarga di 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga di Desa Tembalang.
- Triwulan 2 : Menetapkan langkah-langkah untuk pemberian KTP-el, penggantian KTP-el dan pemberian atau penggantian kartu keluarga di 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga di Desa Tembalang.

- Triwulan 3 : Menetapkan langkah-langkah untuk pemberian KTP-el, penggantian KTP-el dan pemberian atau penggantian kartu keluarga di 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga di Desa Tembalang.
- Triwulan 4 : Menetapkan langkah-langkah untuk pemberian KTP-el, penggantian KTP-el dan pemberian atau penggantian kartu keluarga di 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga di Desa Tembalang.
- d) Tahun IV
- Triwulan 1 : Mengikuti mutasi dan mobilitas penduduk di 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa Tembalang.
- Triwulan 2 : Mengikuti mutasi dan mobilitas penduduk di 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa Tembalang.
- Triwulan 3 : Mengikuti mutasi dan mobilitas penduduk di 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa Tembalang.
- Triwulan 4 : Mengikuti mutasi dan mobilitas penduduk di 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa Tembalang.
- e) Tahun V
- Menyampaikan data dan perkembangan data administrasi kependudukan kepada masyarakat dan Pemerintah Daerah Kabupaten setiap 1 (satu) bulan 1 (satu) kali;
 - Semua surat keterangan tentang administrasi kependudukan harus diselesaikan dalam 7 (tujuh) hari kerja;
 - Membuat pedoman tentang persyaratan administrasi tentang pembuatan KK dan KTP-el, ditempelkan dalam papan pengumuman;
 - Pembuatan surat keterangan tentang KK dan KTP-el tidak diperkenankan melakukan pungutan;
 - Semua pembiayaan penyelesaian surat keterangan KK dan KTP-el dibebankan pada APB Desa;

- Pemerintah Desa Tembalang melengkapi sarana dan prasarana serta petugas pelaksana pelayanan; dan
- Semua surat keterangan administrasi penduduk diinventarisasi setiap minggu atau bulan, menjadi laporan kepada Bupati.

b. Tersedianya data dan informasi administrasi pertanahan

1) Pengertian

Administrasi pertanahan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pertanahan pada Buku Administrasi umum yaitu:

- a) buku tanah di desa; dan
- b) buku tanah kas desa.

Penyediaan Data dan Informasi Pertanahan harus tertib dalam pengisian administrasi pertanahan, kepastian data luas kepemilikan tanah, dan penetapan Keputusan Kepala Desa tentang sketsa kepemilikan tanah.

2) Definisi Operasional

Data dan Informasi pertanahan yang akurat adalah data dan informasi yang sesuai dengan kenyataan dilapangan baik luas tanah, peruntukan tanah maupun kepemilikan tanah.

3) Cara Perhitungan Indikator

a) Rumus

Persentasi Jumlah Kepala Keluarga yang memiliki tanah dengan bukti kepemilikan lengkap =

$$\frac{\text{Jumlah KK dengan bukti kepemilikan lengkap}}{\text{Jumlah KK kepemilikan tanah di desa}} \times 100\%$$

b) Pembilang

Jumlah KK dengan bukti kepemilikan tanah yang lengkap.

c) Penyebut

Jumlah KK yang memiliki tanah di Desa.

d) Satuan Indikasi : Persentasi

e) Contoh Perhitungan

Desa Tembalang dengan jumlah kepala keluarga yang memiliki tanah di Desa adalah 500 kepala keluarga. Jumlah Kepala Keluarga dengan bukti kepemilikan yang lengkap adalah 200 kepala keluarga. Maka persentasi jumlah kepala keluarga dengan bukti kepemilikan yang lengkap adalah :

$$\frac{200}{500} \times 100\% = 40 \%$$

Artinya di Desa Tembalang masih terdapat kepala keluarga yang bukti/kepemilikan tanah belum lengkap sejumlah 60%.

4) Tahapan Pelaksanaan

a) Tahun I

Triwulan 1 : Peninjauan lapangan di wilayah dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang pentingnya administrasi pertanahan bagi kepentingan masyarakat dan negara bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.

Triwulan 2 : Peninjauan lapangan di wilayah dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang pentingnya administrasi pertanahan bagi kepentingan masyarakat dan negara bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.

Triwulan 3 : Peninjauan lapangan di wilayah dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang pentingnya administrasi pertanahan bagi kepentingan masyarakat dan negara bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.

Triwulan 4 : Peninjauan lapangan di wilayah dusun untuk memotivasi dan penyuluhan tentang pentingnya administrasi pertanahan bagi kepentingan masyarakat dan negara bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.

- b) Tahun II
- Triwulan 1 : Melakukan inventarisasi pemilikan hak atas tanah dan peruntukannya dengan mengumpulkan warga masyarakat pemilik tanah di wilayah dusun yang bersangkutan bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.
- Triwulan 2 : Melakukan inventarisasi pemilikan hak atas tanah dan peruntukannya dengan mengumpulkan warga masyarakat pemilik tanah di wilayah dusun yang bersangkutan bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.
- Triwulan 3 : Melakukan inventarisasi pemilikan hak atas tanah dan peruntukannya dengan mengumpulkan warga masyarakat pemilik tanah di wilayah dusun yang bersangkutan bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.
- Triwulan 4 : Melakukan inventarisasi pemilikan hak atas tanah dan peruntukannya dengan mengumpulkan warga masyarakat pemilik tanah di wilayah dusun yang bersangkutan bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.
- c) Tahun III
- Triwulan 1 : Menetapkan langkah-langkah untuk penetapan kepemilikan tanah dan batas-batasnya (dilakukan di wilayah dusun, peninjauan lokasi tanah, membangun kesepakatan kepemilikan tanah, dan menghadirkan semua pemilik tanah), bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.

- Triwulan 2 : Menetapkan langkah-langkah untuk penetapan kepemilikan tanah dan batas- batasnya (dilakukan di wilayah dusun, peninjauan lokasi tanah, membangun kesepakatan kepemilikan tanah, dan menghadirkan semua pemilik tanah), bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.
- Triwulan 3 : Menetapkan langkah-langkah untuk penetapan kepemilikan tanah dan batas-batasnya (dilakukan di wilayah dusun, peninjauan lokasi tanah, membangun kesepakatan kepemilikan tanah, dan menghadirkan semua pemilik tanah), bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.
- Triwulan 4 : Menetapkan langkah-langkah untuk penetapan kepemilikan tanah dan batas- batasnya (dilakukan di wilayah dusun, peninjauan lokasi tanah, membangun kesepakatan kepemilikan tanah, dan menghadirkan semua pemilik tanah), bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah kepala keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.
- d) Tahun IV
Triwulan 1 : Program pelaksanaan penetapan bukti-bukti kepemilikan dengan mengundang tenaga ahli dan dikerjakan di wilayah dusun (rancangan keputusan kepala desa tentang kepemilikan tanah), bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.

- Triwulan 2 : Program pelaksanaan penetapan bukti-bukti kepemilikan dengan mengundang tenaga ahli dan dikerjakan di wilayah dusun (rancangan keputusan kepala desa tentang kepemilikan tanah), bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.
- Triwulan 3 : Program pelaksanaan penetapan bukti-bukti kepemilikan dengan mengundang tenaga ahli dan dikerjakan di wilayah dusun (rancangan keputusan kepala desa tentang kepemilikan tanah), bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.
- Triwulan 4 : Program pelaksanaan penetapan bukti-bukti kepemilikan dengan mengundang tenaga ahli dan dikerjakan di wilayah dusun (rancangan keputusan kepala desa tentang kepemilikan tanah), bagi 25% (dua puluh lima persen) dari target yang ditentukan sesuai dengan jumlah Kepala Keluarga pemilik tanah di Desa Tembalang.

e) Tahun V

- Menyampaikan data dan perkembangan pemilik tanah dan peruntukannya secara menyeluruh kepada masyarakat dan pemerintah daerah dan pemerintah;
- Pemberian tanda pemilik tanah atau gambar bukti tanah kepada masyarakat;
- Surat keterangan tanah dan pemilik tanah diselesaikan paling lama \pm 6 (enam) bulan;
- Membuat pedoman tentang persyaratan-persyaratan administrasi tentang penetapan pemilik tanah atau batas Desa;
- Tidak diperbolehkan untuk melakukan pungutan kepada masyarakat;
- Semua pembiayaan pengurusan atau penetapan pemilik tanah menjadi beban APB Desa;
- Pemerintah melengkapi sarana dan prasarana pelayanan, serta menyiapkan orang yang melakukan tugas pelayanan;

- Koordinasi dengan instansi yang terkait dengan penetapan hak perdata pertanahan; dan
- Melakukan inventarisasi dan penertiban administrasi Surat Keterangan Penetapan milik masyarakat dan batas Desa.

2. Pemberian Surat Keterangan

a. Pemahaman masyarakat terhadap proses serta pelayanan yang memenuhi persyaratan

1) Pengertian

Persyaratan proses serta pelayanan adalah kelengkapan yang di perlukan dalam suatu proses pelayanan yang harus di penuhi oleh masyarakat pemohon sesuai peraturan perundang-undangan.

Pemberian surat keterangan dari Pemerintah Desa Tembalang kepada masyarakat yang akan melakukan proses suatu pelayanan didasarkan pada data dan informasi yang telah disesuaikan dengan data dasar dan data perubahan terkait kependudukan dan pertanahan.

Surat Keterangan diberikan apabila berkas yang diperlukan dalam proses suatu pelayanan telah lengkap memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan telah dilengkapi surat keterangan domisili dari RT dan RW. Dalam hal persyaratan untuk proses suatu pelayanan belum lengkap, Pemerintah Desa Tembalang berkewajiban untuk memberikan informasi tentang kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam proses suatu pelayanan.

Pemberian surat keterangan dari Pemerintah Desa Tembalang kepada masyarakat diselesaikan dalam 1 (satu) hari. Dalam hal pemberian surat keterangan tidak dapat diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari, Camat Wlingi melakukan pembinaan.

Dalam pemberian surat keterangan kepada masyarakat, Pemerintah Desa Tembalang menggunakan tata naskah dinas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2) Definisi operasional

Pemahaman masyarakat adalah pengetahuan masyarakat terhadap suatu proses pelayanan baik mengenai persyaratan yang harus di penuhi, mekanisme, penelusuran posisi dokumen, biaya dan waktu serta tata cara pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Cara perhitungan indikator

a) Rumus

Persentasi jumlah penduduk yang meminta surat keterangan terhadap suatu proses pelayanan/perizinan dengan persyaratan lengkap dalam 1 (satu) tahun adalah:

$$\frac{\text{Jumlah penduduk yang meminta surat keterangan dengan persyaratan lengkap}}{\text{Jumlah penduduk yang meminta surat keterangan}} \times 100\%.$$

b) Pembilang

Jumlah penduduk yang meminta surat keterangan dengan persyaratan lengkap.

c) Penyebut

Jumlah penduduk yang meminta surat keterangan dalam 1 (satu) tahun.

d) Satuan indikator : Persentasi

e) Contoh perhitungan

Contoh : Desa Tembalang, berdasarkan pengalaman selama ini dalam 1 tahun rata-rata menyelesaikan 750 surat keterangan. Dari 750 surat keterangan di antaranya terdapat 150 surat keterangan yang telah lengkap persyaratan maka persentasi jumlah penduduk yang meminta surat keterangan dengan persyaratan lengkap adalah:

$$\frac{150}{750} \times 100\% = 20\%$$

Artinya di Desa Tembalang masih terdapat penduduk yang meminta surat keterangan untuk proses suatu pelayanan belum di lengkapi dengan persyaratan yang telah di tentukan sejumlah 80% setiap tahunnya.

4) Tahapan Pelaksanaan

Triwulan 1 : Peninjauan lapangan di lingkungan dusun untuk memotivasi penyuluhan dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan jenis pelayanan, persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen, biaya dan waktu penyelesaian perizinan dan non perizinan serta tata cara pengaduan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, bagi 25% jumlah penduduk Desa Tembalang.

- Triwulan 2 : Peninjauan lapangan di lingkungan dusun untuk memotivasi penyuluhan dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan jenis pelayanan, persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen, biaya dan waktu penyelesaian perizinan dan non perizinan serta tata cara pengaduan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, bagi 25% jumlah penduduk Desa Tembalang.
- Triwulan 3 : Peninjauan lapangan di lingkungan dusun untuk memotivasi penyuluhan dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan jenis pelayanan, persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen, biaya dan waktu penyelesaian perizinan dan non perizinan serta tata cara pengaduan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, bagi 25% jumlah penduduk Desa Tembalang.
- Triwulan 4 : Peninjauan lapangan di lingkungan dusun untuk memotivasi penyuluhan dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan jenis pelayanan, persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen, biaya dan waktu penyelesaian perizinan dan non perizinan serta tata cara pengaduan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, bagi 25% jumlah penduduk Desa Tembalang.

b. Tingkat penyelesaian pemberian surat keterangan

1. Pengertian

Pemberian surat keterangan adalah surat keterangan sebagai pengantar dari Kepala Desa terhadap masyarakat Desa yang akan menyelesaikan proses suatu pelayanan/perizinan di suatu SKPD maupun di tingkat Kecamatan.

2. Definisi operasional

Tingkat penyelesaian pemberian surat keterangan adalah batas waktu yang di perlukan dalam menyelesaikan surat keterangan terhadap proses suatu pelaksanaan yang telah lengkap dengan persyaratan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Cara perhitungan indikator

a) Rumus :

Persentasi tingkat penyelesaian cepat
(memenuhi persyaratan) adalah:

$$\frac{\text{Jumlah warga yang di layani secara cepat}}{\text{Jumlah warga yang mengajukan permohonan surat keterangan}} \times 100 \%$$

b) Pembilang

Jumlah wargayang di layanisecara cepat karena memenuhi persyaratan.

c) Penyebut

Jumlah penduduk yang mengajukan permohonan surat keterangan.

d) Satuan indikator : Persentasi.

e) Contoh perhitungan

Contoh : Desa A berdasarkan pengalaman selama ini rata-rata dalam 1 tahun terdapat 200 jumlah penduduk yang menyampaikan permohonan pembuatan surat keterangan. Dari 200 pemohon surat keterangan di antaranya terdapat 20 pemohon dapat di selesaikan secara cepat karena telah lengkap persyaratan. Maka persentasi tingkat penyelesaian pemberian surat keterangan adalah:

$$\frac{20}{200} \times 100\% = 10\%$$

Artinya di Desa A tersebut tingkat penyelesaian pemberian surat keterangan baru mencapai 10% dengan tingkat cepat dan 90 % termasuk kategori lambat karena tingkat pemahaman masyarakat masih rendah.

4. Langkah-langkah Kegiatan

- a) Penyiapan sarana pendukung pelaksana tugas;
- b) Pendataan perkiraan pemberian surat keterangan 2 tahun terakhir dengan tingkat penyelesaian cepat dan tingkat penyelesaian lambat;
- c) Pelaksanaan pemberian surat keterangan;
- d) Klasifikasi pemberian surat keterangan dengan tingkat cepat dan lambat;
- e) Rekapitulasi jumlah surat keterangan yang diterbitkan;
- f) Respon terhadap pengaduan masyarakat; dan
- g) Evaluasi.

3. Penyederhanaan Pelayanan

Penyederhanaan pelayanan dilaksanakan melalui penugasan sebagian pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah Kabupaten kepada Desa.

Persyaratan penetapan Desa-Desa yang diberikan penugasan untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan penetapan jenis pelayanan yang akan ditugaskan serta penetapan standar pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penugasan kepada Desa dimaksud disesuaikan dengan:

- a. kemampuan Sumber Daya Manusia yang tersedia di Desa, dilaksanakan secara selektif, dan tersedianya sarana dan prasarana pendukung;
- b. dinilai efisien dan efektif apabila dilaksanakan oleh Desa;
- c. dilaksanakan secara selektif; dan
- d. tersedianya sarana dan prasarana, meliputi :
 - 1) tempat/loket pendaftaran;
 - 2) tempat pemasukan berkas dokumen;
 - 3) tempat pembayaran;
 - 4) tempat penyerahan dokumen;
 - 5) tempat layanan pengaduan;
 - 6) ruang tunggu; dan
 - 7) perangkat pendukung lainnya.

Standar pelayanan meliputi:

- a. jenis pelayanan;
- b. persyaratan pelayanan;
- c. proses/prosedur pelayanan;
- d. pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan;
- e. petugas pelayanan;
- f. waktu pelayanan yang dibutuhkan; dan
- g. biaya pelayanan.

IV. PERSYARATAN PELAYANAN DESA TEMBALANG

Untuk memastikan bahwa pelayanan di Desa Tembalang dapat dilaksanakan sesuai standar, maka persyaratan administratif yang harus dipenuhi sebagai berikut :

- a. Penggunaan Sistem Administrasi yang Terstandarisasi
Pemerintah Desa Tembalang menggunakan sistem administrasi yang baik dan terstandarisasi untuk memastikan semua data yang berkaitan dengan layanan warga tercatat dengan rapi dan terjaga kerahasiaannya. Pengelolaan database kependudukan dapat diakses dengan mudah oleh petugas desa, namun tetap mengutamakan aspek keamanan data pribadi warga.

- b. **Prosedur Pelayanan yang Jelas**
Setiap jenis pelayanan harus memiliki prosedur yang jelas dan sederhana, serta mengutamakan keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan. Prosedur ini harus mencakup tahapan-tahapan yang harus diikuti oleh masyarakat dalam mengajukan permohonan layanan.
- c. **Standar Waktu Penyelesaian**
Waktu proses penyelesaian pelayanan administratif di Desa Tembalang telah memenuhi standar yang ditetapkan dan sangat jelas sehingga masyarakat tidak merasa bingung atau menunggu terlalu lama.
- d. **Biaya yang Transparan**
Jika ada biaya yang dikenakan dalam pelayanan tertentu, biaya tersebut tercantum dengan jelas dan transparan dalam maklumat pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat. Pembayaran biaya dilakukan dengan cara yang sah dan tercatat, dan tidak ada pungutan liar.
- e. **Tenaga Pelaksana yang Kompeten**
Pelayanan Desa Tembalang dilaksanakan oleh tenaga pelaksana yang memiliki keterampilan dan pemahaman yang memadai terkait prosedur administratif dan teknis, terlatih secara berkala untuk menjaga standar kualitas pelayanan, serta berperilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
- f. **Fasilitas yang Memadai**
Kantor Desa Tembalang memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung pelayanan, serta memiliki media sosialisasi informasi yang jelas terkait prosedur pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat.
- g. **Aksesibilitas dan Transparansi**
Pelayanan Desa Tembalang mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk warga yang memiliki keterbatasan fisik. Semua informasi mengenai prosedur pelayanan, biaya, dan waktu penyelesaian telah dipublikasikan dengan jelas di papan pengumuman desa, situs web desa (jika ada), dan/atau melalui media sosial desa.
- h. **Evaluasi**
Evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan melalui survey kepuasan masyarakat Desa Tembalang.
- i. **Penbinaan dan Pengawasan**
Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berjenjang, kontinyu, dan konsisten, serta dalam memberikan teguran dan/atau sanksi secara tegas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

V. TARGET STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA TEMBALANG

| No. | Jenis Pelayanan | Indikator | Nilai | Batas Waktu Pencapaian | Satuan Kerja |
|-----|--|---|-------|------------------------|----------------|
| 1. | Penyediaan data dan Informasi administrasi Kependudukan dan pertanahan | 1.Tersedianya data dan Informasi administrasi kependudukan | 75% | 5 Tahun | Pemdes |
| | | 2.Tersedianya data dan informasi pertanahan yang akurat | 75% | 5 Tahun | Pemdes |
| 2. | Pemberian Surat Keterangan | 1.Pemahaman masyarakat terhadap proses suatu pelayanan yang memenuhi persyaratan | 75% | 1 Tahun | Pemdes |
| | | 2.Tingkat penyelesaian pemberian surat keterangan | 75% | 1 Tahun | Pemdes |
| 3. | Penyederhanaan pelayanan | 1.Penugasan sebagian urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota kepada Desa | - | - | Pemda Kab/Kota |
| | | 2.Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan | - | - | Pemdes |

VI. PEJABAT YANG BERTANGGUNGJAWAB TERHADAP PELAYANAN DESA TEMBALANG

Pejabat penyelenggara Standar Pelayanan Minimal Desa Tembalang melakukan pengelolaan pelayanan secara transparan dan akuntabel terdiri atas :

- a. Kepala Desa Tembalang;
Kepala Desa Tembalang sebagai penanggung jawab penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa Tembalang mempunyai tugas :
 - 1) memimpin, mengoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa Tembalang;
 - 2) menyiapkan rencana anggaran dan biaya; dan
 - 3) mempertanggungjawabkan kinerja dalam penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa kepada Bupati Blitar melalui Camat Wlingi.
- b. Sekretaris Desa Tembalang;
Sekretaris Desa Tembalang sebagai penanggung jawab kesekretariatan penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa Tembalang bertanggungjawab mempunyai tugas melakukan penatausahaan administrasi penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa Tembalang.
- c. Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi;
Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi bertanggung jawab kepada Kepala Desa Tembalang melalui Sekretaris Desa Tembalang mempunyai tugas melaksanakan teknis pelayanan.
- d. Perangkat Desa Tembalang lainnya.
Perangkat Desa Tembalang lainnya bertanggung jawab kepada Kepala Desa Tembalang melalui Sekretaris Desa Tembalang mempunyai tugas untuk membantu pelaksanaan pelayanan administrasi.

VII. JENIS PELAYANAN YANG DILAKSANAKAN OLEH PEMERINTAH DESA TEMBALANG

Pemerintah Desa Tembalang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi PUSPA DALANG (Pusat Informasi Pelayanan Administrasi Kantor Desa Tembalang) sebagai berikut:

- a. Pelayanan administrasi umum
Pelayanan Administrasi Umum yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Tembalang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen yang sah dan mengurus berbagai kepentingan administrasi lainnya meliputi :
 - 1) surat keterangan dari Pemerintah Desa Tembalang;
 - 2) surat pengantar dari Pemerintah Desa Tembalang;
 - 3) surat ijin dari Pemerintah Desa Tembalang; dan
 - 4) persyaratan nikah.

- b. Pelayanan Administrasi Kependudukan
Pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Tembalang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen identitas yang sah dan mengurus berbagai kepentingan administratif lainnya mencakup berbagai hal yang berhubungan dengan identitas dan status kependudukan masyarakat, termasuk pembuatan dokumen-dokumen penting sebagai berikut :
- 1) pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk)/Kartu Identitas Anak (KIA);
 - 2) pembuatan Kartu Keluarga (KK);
 - 3) pembuatan akta kelahiran;
 - 4) pembuatan akta kematian; dan
 - 5) penerbitan surat keterangan domisili/surat pindah tempat.
- c. Pelayanan Pajak PBB-P2
Pelayanan Pajak PBB-P2 di Desa Tembalang bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat desa mendapatkan akses ke layanan pembayaran Pajak PBB-P2 melalui Pamong Blok atau transfer pembayaran melalui bank persepsi yang telah ditetapkan.

VIII. WAKTU PELAYANAN YANG DIBUTUHKAN

Waktu pelayanan Desa Tembalang dapat bervariasi tergantung pada jenis layanan yang diberikan, kompleksitas proses administratif, serta kebijakan atau prosedur yang ditetapkan. Faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan desa sebagai berikut :

- a. Jenis dan kompleksitas pelayanan :
Layanan administratif yang lebih sederhana akan lebih cepat dibandingkan dengan layanan yang memerlukan verifikasi lebih mendalam.
- b. Ketersediaan data atau dokumen :
Jika data atau dokumen yang diperlukan sudah lengkap dan valid, proses pelayanan akan lebih cepat.
- c. Kapasitas dan sumber daya desa :
Dalam hal sumber daya manusia (SDM) yang lebih terbatas memungkinkan memerlukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan pelayanan.
- d. Beban kerja petugas pelayanan :
Jika ada volume pengajuan yang tinggi, waktu pelayanan mungkin terpengaruh.

Dalam menetapkan waktu pelayanan Desa Tembalang harus memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan, untuk memberi kepuasan kepada masyarakat dan menghindari penundaan yang tidak perlu.
- b. Transparansi dalam proses pelayanan, dengan menginformasikan kepada masyarakat tentang estimasi waktu penyelesaian.
- c. Pemantauan dan evaluasi atas waktu penyelesaian layanan, untuk memastikan bahwa standar pelayanan terpenuhi dengan baik.

Hari dan waktu pelaksanaan Pelayanan Desa Tembalang sebagai berikut :

- a. Senin - Kamis pada pukul 08.00 WIB – 13.00 WIB; dan
- b. Jumat pada pukul 08.00 WIB – 11.30 WIB.

Tidak melaksanakan pelayanan pada hari Sabtu, Minggu dan Hari Libur.

Waktu pelayanan Pemerintah Desa Tembalang sebagai berikut :

- a. Pelayanan Administrasi Umum

Waktu penyelesaian layanan administrasi umum sebagai berikut :

- 1) Surat Keterangan dapat diproses dalam waktu 1-2 hari kerja.
- 2) Surat Pengantar dapat diproses dalam waktu 1-2 hari kerja.
- 3) Surat Izin dapat diproses dalam waktu 1-14 hari kerja, tergantung pada kompleksitas izin yang diajukan.
- 4) Persyaratan nikah dapat diproses dalam waktu 1-3 hari kerja.

- b. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Waktu penyelesaian layanan administrasi kependudukan sebagai berikut :

- 1) KTP (Kartu Tanda Penduduk)/Kartu Identitas Anak (KIA) dapat diproses dalam waktu 1-3 hari kerja.
- 2) Akta Kelahiran dapat diproses dalam waktu 1-3 hari kerja.
- 3) Kartu Keluarga (KK) dapat diproses dalam waktu 1-2 hari kerja.
- 4) Akta Kematian dapat diproses dalam waktu 1-2 hari kerja.
- 5) Surat Keterangan Domisili/Surat Pindah Tempat dapat diproses dalam waktu 1-2 hari kerja.

- c. Pelayanan Pajak PBB-P2

Waktu penyelesaian layanan Pajak PBB-P2 sebagai berikut :

- 1) Pelayanan pembayaran Pajak PBB-P2 melalui Pamong Blok dapat diproses dalam waktu 1 hari kerja.
- 2) Pelayanan pembayaran Pajak PBB-P2 melalui transfer pembayaran melalui bank persepsi yang telah ditetapkan dapat diproses dalam waktu 1 hari kerja.

Tabel Waktu pelayanan Pemerintah Desa Tembalang

| NO | JENIS PELAYANAN | WAKTU PELAYANAN |
|-----|---|-----------------|
| 1. | Surat Keterangan | 1-2 hari kerja |
| 2. | Surat Pengantar | 1-2 hari kerja |
| 3. | Surat Izin | 1-14 hari kerja |
| 4. | Persyaratan nikah | 1-3 hari kerja |
| 5. | KTP (Kartu Tanda Penduduk)/Kartu Identitas Anak (KIA) | 1-3 hari kerja |
| 6. | Akta Kelahiran | 1-3 hari kerja |
| 7. | Kartu Keluarga (KK) | 1-2 hari kerja |
| 8. | Akta Kematian | 1-2 hari kerja |
| 9. | Surat Keterangan Domisili/Surat Pindah Tempat | 1-2 hari kerja |
| 10. | Pelayanan pembayaran Pajak PBB-P2 melalui Pamong Blok | 1 hari kerja |
| 11. | Pelayanan pembayaran Pajak PBB-P2 melalui transfer pembayaran melalui bank persepsi yang telah ditetapkan | 1 hari kerja |

IX. PETUGAS PELAYANAN DESA TEMBALANG

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 2 Tahun 2017, petugas pelayanan adalah pihak yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan administratif kepada masyarakat di tingkat desa, yaitu tenaga administrasi atau petugas teknis yang berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk melaksanakan pelayanan langsung kepada warga sebagai berikut :

- a. **Petugas Administrasi Desa Tembalang**
Petugas yang berada di garis depan dalam memberikan pelayanan administratif, melaksanakan berbagai kegiatan administratif yang meliputi pembuatan KTP, akta kelahiran, surat domisili, surat pengantar, dan berbagai jenis layanan lainnya. Petugas administrasi ini biasanya bertanggung jawab untuk memverifikasi dokumen, mengisi formulir, serta memasukkan data ke dalam sistem administrasi.
- b. **Sekretaris Desa Tembalang**
Sekretaris Desa juga sebagai petugas pelayanan yang memiliki tanggung jawab administratif penting, berfungsi sebagai penghubung antara kepala desa dan perangkat desa lainnya, serta dapat bertugas memberikan pelayanan terkait administrasi kependudukan, surat-surat keterangan, dan lainnya. Sekretaris desa memiliki peran dalam pengelolaan pelayanan di tingkat desa, meskipun mereka juga memiliki tugas manajerial.
- c. **Kepala Seksi dan Kepala Urusan Desa Tembalang**
Kepala Seksi dan Kepala Urusan Desa yang bertanggung jawab atas administrasi dan pelayanan kepada masyarakat, mengelola data kependudukan, mengkoordinasikan petugas yang melaksanakan pelayanan, serta memberikan informasi kepada masyarakat tentang prosedur pelayanan di desa.

Tugas utama petugas pelayanan di Desa Tembalang sebagai berikut :

- a. harus memiliki pengetahuan/informasi, terampil, ramah, sopan, komunikatif, disiplin, taat dan patuh pada ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. melaksanakan pelayanan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menerima dan memverifikasi dokumen memastikan bahwa semua dokumen yang diserahkan oleh masyarakat sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan;
- d. wajib memberikan penjelasan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang tersedia di desa;
- e. memproses data dan dokumen dengan memasukkan data ke dalam sistem atau mengolahnya sesuai prosedur yang berlaku;
- f. menyerahkan dokumen yang telah diproses kepada pemohon; dan
- g. harus mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan untuk setiap jenis pelayanan;

X. BIAYA PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA TEMBALANG

Biaya pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Desa Tembalang ditetapkan dalam rencana kerja Pemerintah Desa Tembalang, dan bersumber dari :

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- b. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi;
- c. Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten;
- d. Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Tembalang; dan
- e. Sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

XI. SARANA DAN PRASARANA PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA TEMBALANG

Sarana dan prasarana pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Desa Tembalang sebagai berikut :

- 1) tempat/loket pendaftaran;
- 2) tempat pemasukan berkas dokumen;
- 3) tempat pembayaran;
- 4) tempat penyerahan dokumen;
- 5) tempat layanan pengaduan;
- 6) ruang tunggu; dan
- 7) perangkat pendukung lainnya.

XII. PENYEDIAAN DAN PENYEBARAN INFORMASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA TEMBALANG

Penyediaan dan Penyebaran Informasi Pelayanan meliputi persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran dokumen pada setiap tahapan proses, biaya dan waktu perizinan dan non perizinan, dan tata cara penyampaian pengaduan dilakukan melalui pertemuan dan media lain yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat sebagai berikut :

- a. Papan Pengumuman Desa Tembalang :
Di tempat-tempat strategis di desa Tembalang, yaitu di kantor Desa Tembalang, ditempelkan informasi mengenai cara mengajukan pengaduan untuk membantu warga yang kesulitan mencari informasi mengenai prosedur pengaduan.
- b. Telepon atau WhatsApp :
Nomor WhatsApp khusus untuk pengaduan, yaitu 085183231824 untuk mempermudah warga mengajukan pengaduan tanpa harus datang langsung ke Kantor Desa Tembalang.
- c. Website atau Media Sosial Desa Tembalang :
Desa Tembalang memiliki website atau media sosial, yaitu :
 - Website : <https://tembalang-blitarkab.desa.id>
 - Youtube : https://youtube.com/@kantortembalang4352?si=mB2b75_Fk1sDisYl
 - Instagram : https://www.instagram.com/desatembalang_wlingi/profilecard/?igsh=MXFzaHpiejNkbjExNw==

XIII. PERAN SERTA MASYARAKAT

Masyarakat dapat berperan serta dalam penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa Tembalang antara lain :

- a. memberikan informasi data yang diperlukan oleh penyelenggara Standar Pelayanan Minimal Desa Tembalang; dan
- b. memberikan masukan dalam proses penyelenggara Standar Pelayanan Minimal Desa Tembalang.

XIV. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan dan penyelesaian masalah pelayanan adalah bagian yang sangat penting dalam menjamin kualitas pelayanan publik di Desa Tembalang, khususnya yang terkait dengan administrasi dan layanan masyarakat.

a. Mekanisme Pengaduan dan Penyelesaian Masalah Pelayanan Desa Tembalang

1) Media Pengaduan

Setiap warga Desa Tembalang yang merasa ada ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan dapat mengajukan pengaduan melalui saluran yang telah disediakan oleh Pemerintah Desa Tembalang.

Beberapa media yang dapat digunakan masyarakat untuk mengetahui prosedur pengajuan pengaduan dan/atau menyampaikan pengaduan sebagai berikut :

a) Papan Pengumuman Desa Tembalang :

Papan pengumuman di Kantor Desa Tembalang media untuk menempelkan informasi mengenai cara mengajukan pengaduan untuk membantu warga yang kesulitan mencari informasi mengenai prosedur pengaduan.

b) Telepon atau WhatsApp :

Nomor whatsapp khusus untuk menerima pengaduan masyarakat, yaitu 085183231824 sehingga dapat mempermudah masyarakat mengajukan pengaduan tanpa harus datang langsung ke Kantor Desa Tembalang.

c) Website atau Media Sosial Desa Tembalang :

Desa Tembalang memiliki website atau media sosial, yaitu :

- Website : <https://tembalang-blitarkab.desa.id>
- Youtube : https://youtube.com/@kantortembalang4352?si=mB2b75_Fk1sDisYl
- Instagram : https://www.instagram.com/desatembalang_wlingi/profilcard/?igsh=MXFzaHpiejNkbjExNw==

sehingga pengaduan masyarakat dapat dilakukan melalui fitur formulir kontak atau pesan langsung (direct message) melalui website atau media sosial Desa Tembalang tersebut.

- d) Surat Tulis :
Pengaduan juga dapat diajukan melalui surat pos atau email Desa Tembalang, yaitu kantortembalang@gmail.com yang ditujukan kepada Kepala Desa atau Sekretaris Desa Tembalang yang berisi masalah atau ketidakpuasan yang dialami.
- e) Pengaduan disampaikan secara langsung :
Pengaduan dapat diterima oleh petugas pelayanan Desa Tembalang yang bertugas.
- 2) Jenis pengaduan yang dapat diajukan pengaduan oleh masyarakat meliputi :
- a) Keterlambatan Pelayanan :
Pengaduan dapat diajukan jika masyarakat merasa bahwa pelayanan administrasi tidak diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
- b) Pungutan Liar :
Pengaduan dapat diajukan jika ditemukan adanya pungutan tidak sah atau biaya tambahan di luar ketentuan yang telah ditetapkan.
- c) Pelayanan Tidak Ramah atau Tidak Profesional :
Pengaduan dapat diajukan jika petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan yang baik atau tidak melayani dengan sikap yang ramah.
- d) Kesalahan Administrasi :
Pengaduan dapat diajukan jika terjadi kesalahan dalam pencatatan data atau pengeluaran dokumen.
- e) Prosedur yang Tidak Jelas :
Pengaduan dapat diajukan jika prosedur pelayanan tidak disosialisasikan dengan baik atau tidak dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku.
- 3) Proses penanganan pengaduan setelah pengaduan diterima dan proses penyelesaian masalah harus dilakukan secara transparan dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Langkah-langkah dalam menangani pengaduan pelayanan di Desa Tembalang sebagai berikut :
- a) Penerimaan Pengaduan :
- Pengaduan yang diterima harus dicatat dalam buku pengaduan atau sistem yang terintegrasi di Desa Tembalang.
 - Pengaduan yang masuk harus diberi nomor registrasi untuk memudahkan tracking dan pemantauan.
 - Pengaduan diajukan dilengkapi dengan identitas pengadu, dan dapat dilengkapi dengan bukti pendukung aduan.
- b) Verifikasi dan Investigasi:
- Verifikasi Pengaduan :
Petugas atau pihak yang berwenang akan memverifikasi pengaduan tersebut dengan memeriksa dokumen terkait, serta meminta keterangan dari pihak yang terlibat.

- Investigasi :
Jika perlu, dilakukan investigasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa pengaduan tersebut memang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Misalnya, dalam kasus dugaan pungutan liar, perlu adanya pemeriksaan terhadap petugas yang bersangkutan.
- c) Penyelesaian Pengaduan:
- Penyelesaian Secara Langsung :
Jika pengaduan dapat diselesaikan dengan cepat dan langsung, seperti kesalahan administrasi dalam pengisian data, petugas akan segera memperbaiki dokumen yang bersangkutan dan memberikan solusi pada pengadu.
 - Penyelesaian Melalui Proses Lain :
Untuk masalah yang lebih kompleks atau melibatkan pihak lain, seperti dugaan pungutan liar atau permasalahan lainnya, pengaduan tersebut akan ditindaklanjuti dengan prosedur internal di desa atau bahkan ditangani oleh pihak berwenang di luar desa, seperti Inspektorat (APIP) atau OPD terkait.
- d) Tindak Lanjut:
- Hasil dari penyelesaian pengaduan harus diberitahukan kepada pengadu dalam jangka waktu yang sudah disepakati, yaitu 3 (tiga) sampai dengan 14 (empat belas) hari kerja setelah pengaduan diterima.
 - Jika ada perubahan prosedur atau penambahan fasilitas dalam layanan desa, informasi tersebut harus segera disosialisasikan kepada masyarakat.
- 4) Waktu Penyelesaian Pengaduan
- a) Waktu penyelesaian pengaduan harus diatur dengan jelas.
- Pengaduan terkait pelayanan administratif (seperti pembuatan KTP atau akta kelahiran) harus diselesaikan dalam waktu 1 (satu) sampai dengan 7 (tujuh) hari kerja.
 - Pengaduan terkait pungutan liar atau keluhan mengenai petugas dapat diselesaikan dalam waktu 7 (tujuh) sampai dengan 14 (empat belas) hari kerja, tergantung kompleksitas masalah.
 - Pengaduan masyarakat lainnya, Pemerintah Desa Tembalang memfasilitasi dan mengordinasikan pengaduan masyarakat dalam waktu paling sedikit 3 (tiga) hari kerja sampai dengan 7 (tujuh) hari kerja.
- b) Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan harus diinformasikan kepada pengadu beserta alasan keterlambatannya dan estimasi waktu penyelesaian.
- c) Dalam hal fasilitasi dan koordinasi pengaduan masyarakat tersebut tidak dapat dilaksanakan dalam waktu yang telah ditentukan, Camat Wlingi melakukan pembinaan untuk melaksanakan pelayanan fasilitasi pengaduan dan masyarakat Pemerintahan Desa menyediakan sarana dan prasarana.

- d) Waktu penyelesaian dapat diperpanjang, dengan melakukan pemberitahuan kepada masyarakat tentang estimasi waktu penyelesaian tersebut.
- d. Pelayanan Pengaduan atau Penyelesaian Masalah
- Waktu untuk menangani pengaduan atau masalah pelayanan bervariasi, namun pengaduan terkait pelayanan harus diselesaikan dalam waktu maksimal 7 (tujuh) hari kerja.
 - Jika masalah lebih kompleks, waktu penyelesaian bisa diperpanjang, dan masyarakat harus diberitahu tentang estimasi waktu penyelesaian tersebut.
- 5) Pelaporan Hasil Pengaduan
 - a) Setelah penyelesaian masalah, hasil pengaduan harus dilaporkan kepada masyarakat secara transparan. Misalnya, melalui papan pengumuman desa atau rapat desa yang terbuka.
 - b) Kepala Desa dapat juga memberikan laporan hasil penyelesaian masalah pengaduan kepada pemerintah kabupaten/kota sebagai bagian dari evaluasi kinerja pelayanan desa.
 - 6) Evaluasi dan Perbaikan Layanan
 - a) Setiap pengaduan yang diterima dan diselesaikan harus menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan sistem pelayanan di desa. Jika ada pengaduan yang berulang atau masalah yang sama, maka perlu dilakukan perbaikan prosedur atau penyuluhan kepada petugas desa.
 - b) Pemerintah desa juga dapat melakukan pelatihan atau peningkatan kapasitas untuk para petugas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

B. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Desa Tembalang adalah serangkaian prosedur yang harus dilaksanakan oleh petugas atau aparatur Desa Tembalang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang diinginkan, efisien, transparan, dan adil, dan mencapai standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Desa Tembalang.

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Desa Tembalang untuk beberapa jenis pelayanan di Desa Tembalang dilaksanakan melalui aplikasi PUSPA DALANG (Pusat Informasi Pelayanan Administrasi Kantor Desa Tembalang) sebagai berikut :

1. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Umum

Menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat dalam pengurusan administrasi umum.

 - a. Jenis pelayanan administrasi umum

Jenis pelayanan administrasi umum sebagai berikut :

 - 1) surat keterangan dari Pemerintah Desa Tembalang;
 - 2) surat pengantar dari Pemerintah Desa Tembalang;
 - 3) surat izin dari Pemerintah Desa Tembalang; dan
 - 4) persyaratan nikah.
 - b. Persyaratan

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat selaku pemohon sebagai berikut :

 - 1) surat keterangan dari Pemerintah Desa Tembalang
 - a) surat pengantar RT;
 - b) fotokopi KK;
 - c) fotokopi KTP pemohon; dan
 - d) Persyaratan lain yang diperlukan.
 - 2) surat pengantar dari Pemerintah Desa Tembalang
 - a) surat pengantar RT;
 - b) fotokopi KK;
 - c) fotokopi KTP pemohon; dan
 - d) persyaratan lain yang diperlukan.
 - 3) surat izin dari Pemerintah Desa Tembalang
 - a) surat pengantar RT;
 - b) fotokopi KK;
 - c) fotokopi KTP pemohon; dan
 - d) persyaratan lain yang diperlukan.
 - 4) persyaratan nikah
 - a) surat pengantar RT;
 - b) fotokopi KK masing-masing calon pengantin;
 - c) fotokopi KTP masing-masing calon pengantin;
 - d) fotokopi akta kelahiran pemohon;
 - e) foto 2x3 dan 3x4 masing-masing 3 lembar; dan
 - f) fotokopi surat nikah orang tua.

- c. Biaya
Tidak ada biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam pelayanan administrasi umum.
- d. Hari dan waktu pelaksanaan operasional sebagai berikut :
- 1) Senin - Kamis pada pukul 08.00 WIB - 13.00 WIB; dan
 - 2) Jumat pada pukul 08.00 WIB - 11.30 WIB.
- Tidak melaksanakan pelayanan pada hari Sabtu, Minggu dan Hari Libur.
- e. Petugas
Petugas yang melaksanakan pelayanan VINA APRILIA (082140262076)
- f. Standar Operasional Prosedur yang dilakukan sebagai berikut :
- 1) Penerimaan Permohonan:
 - a) Warga mengajukan permohonan pengurusan surat dengan membawa dokumen pendukung kepada petugas pelayanan desa.
 - b) Petugas pelayanan desa menerima dan memverifikasi kelengkapan dokumen sesuai dengan persyaratan.
 - 2) Verifikasi Dokumen :
 - a) Petugas pelayanan desa memverifikasi data pemohon sesuai dengan database kependudukan dan kelengkapan dokumen.
 - b) Jika data lengkap dan valid, petugas pelayanan desa melanjutkan ke langkah berikutnya.
 - c) Jika ada data yang kurang atau tidak valid, petugas pelayanan desa memberi tahu pemohon untuk melengkapi dokumen yang diperlukan.
 - 3) Proses Pembuatan Dokumen:
 - a) Proses pembuatan dokumen dilakukan dengan memanfaatkan sistem administrasi yang ada.
 - b) Petugas pelayanan desa mempersiapkan dokumen yang diminta dan mencetaknya.
 - 4) Penyampaian Hasil:
 - a) Dokumen selesai dicetak dan siap diberikan kepada pemohon.
 - b) Petugas pelayanan desa memberitahukan pemohon untuk mengambil dokumen yang sudah jadi sesuai dengan waktu yang telah disepakati.
 - 5) Pencatatan dan Arsip:
Semua permohonan dan hasil pelayanan dicatat dalam buku register pelayanan desa dan diarsipkan dengan baik.
 - 6) Evaluasi dan Umpan Balik:
Pemohon diminta memberikan umpan balik terkait pelayanan yang diterima melalui formulir atau survey untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan Menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat dalam pengurusan administrasi kependudukan.
 - a. Jenis pelayanan administrasi kependudukan
 Jenis pelayanan administrasi kependudukan sebagai berikut :
 - a) pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk)/Kartu Identitas Anak (KIA) baru;
 - b) pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk) hilang;
 - c) pembuatan Kartu Keluarga (KK);
 - d) pembuatan akta kelahiran;
 - e) pembuatan akta kematian;
 - f) penerbitan surat keterangan domisili/surat pindah tempat ke Desa Tembalang; dan
 - g) penerbitan surat keterangan domisili/surat pindah tempat keluar Desa Tembalang.
 - b. Persyaratan
 Persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat selaku pemohon sebagai berikut :
 - 1) pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) baru
 - a) KK asli dan fotokopi 2 lembar;
 - b) mengisi formulir yang disiapkan Pemerintah Desa Tembalang; dan
 - c) semua berkas dimasukkan ke dalam map hijau (map ditulis nomor handphone dan email aktif).
 - 2) pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) hilang
 - a) surat pengantar RT;
 - b) surat keterangan kehilangan dari Desa dan fotokopi 2 lembar;
 - c) surat keterangan kehilangan dari Kepolisian dan fotokopi 2 lembar;
 - d) KK asli dan fotokopi 2 lembar;
 - e) mengisi formulir yang disiapkan Pemerintah Desa Tembalang; dan
 - f) semua berkas dimasukkan ke dalam map hijau (map ditulis nomor handphone dan email aktif).
 - 3) pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)
 - a) surat pengantar RT;
 - b) KTP orang tua dan fotokopi 2 lembar;
 - c) akta lahir dan fotokopi 2 lembar;
 - d) KK asli dan fotokopi 2 lembar;
 - e) foto anak ukuran 4x6 2 lembar jika anak sudah berumur 5 tahun (background foto disesuaikan dengan tahun lahir, yaitu untuk tahun ganjil background berwarna merah, dan untuk tahun genap background berwarna biru);
 - f) mengisi formulir yang disiapkan Pemerintah Desa Tembalang; dan
 - g) semua berkas dimasukkan ke dalam map (map ditulis nomor handphone dan email aktif).

- 4) pembuatan Kartu Keluarga (KK)
 - a) surat pengantar RT;
 - b) surat keterangan pindah dari tempat asal dan fotokopi 2 lembar;
 - c) KK dan KTP yang dituju (jika numpang KK) dan fotokopi masing-masing 2 lembar;
 - d) jika ada perubahan data pada KK dilengkapi bukti pendukung yaitu Buku Nikah, Akta Lahir, dan Ijazah, dan fotokopi masing-masing 2 lembar;
 - e) jika ada perubahan data menyiapkan materai 10.000;
 - f) mengisi formulir yang disiapkan Pemerintah Desa Tembalang; dan
 - g) semua berkas dimasukkan ke dalam map (map ditulis nomor handphone dan email aktif).
- 5) pembuatan akta kelahiran
 - a) surat pengantar RT;
 - b) KTP suami istri dan fotokopi masing-masing 2 lembar;
 - c) buku nikah dan fotokopi 2 lembar;
 - d) surat keterangan lahir dari rumah sakit atau bidan dan fotokopi 2 lembar;
 - e) KK asli dan fotokopi 2 lembar;
 - f) KTP 2 orang saksi dan fotokopi masing-masing 2 lembar
 - g) mengisi formulir yang disiapkan Pemerintah Desa Tembalang; dan
 - h) Semua berkas dimasukkan ke dalam map berwarna biru (map ditulis nomor handphone dan email aktif).
- 6) pembuatan akta kematian
 - a) surat pengantar RT;
 - b) KTP/KK almarhum dan fotokopi 2 lembar;
 - c) KTP pemohon dan fotokopi 2 lembar;
 - d) KK pemohon (jika pemohon tidak tercantum dalam KK yang sama dengan Almarhum) dan fotokopi 2 lembar;
 - e) KTP 2 orang saksi dan fotokopi masing-masing 2 lembar;
 - f) surat keterangan kematian dari rumah sakit (jika almarhum meninggal di rumah sakit) dan fotokopi 2 lembar;
 - g) mengisi formulir yang disiapkan Pemerintah Desa Tembalang; dan
 - h) semua berkas dimasukkan ke dalam map berwarna merah (map ditulis nomor handphone dan email aktif).
- 7) penerbitan surat keterangan domisili/surat pindah tempat ke Desa Tembalang
 - a) surat pengantar RT yang dituju;
 - b) surat keterangan pindah (SKPWNI) dari tempat asal dan fotokopi 2 lembar;
 - c) KTP dan fotokopi 2 lembar;
 - d) KK dari tempat asal dan fotokopi 2 lembar;
 - e) jika ada perubahan data pada KK, maka dilengkapi dengan dokumen pendukung lain yaitu buku nikah, ijazah, akta lahir, dan fotokopi masing-masing 2 lembar;
 - f) jika ada perubahan data pada KK, maka menyiapkan materai 10.000;
 - g) mengisi formulir yang disiapkan Pemerintah Desa Tembalang; dan
 - h) semua berkas dimasukkan ke dalam map berwarna biru (map ditulis nomor handphone dan email aktif).

- 8) penerbitan surat keterangan domisili/surat pindah tempat keluar Desa Tembalang
 - a) surat pengantar RT;
 - b) KTP Pemohon dan fotokopi 2 lembar;
 - c) KK Pemohon dan fotokopi 2 lembar;
 - d) alamat yang dituju;
 - e) mengisi formulir yang disiapkan Pemerintah Desa Tembalang; dan
 - f) semua berkas dimasukkan ke dalam map berwarna kuning (map ditulis nomor handphone dan email aktif).
- c. Biaya
Tidak ada biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.
- d. Hari dan waktu pelaksanaan operasional sebagai berikut :
 - 1) Senin - Kamis pada pukul 08.00 WIB - 13.00 WIB; dan
 - 2) Jumat pada pukul 08.00 WIB - 11.30 WIB.
 Tidak melaksanakan pelayanan pada hari Sabtu, Minggu dan Hari Libur.
- e. Petugas
Petugas yang melaksanakan pelayanan ERVINA YUNIARTI (085851572520)
- f. Standar Operasional Prosedur yang dilakukan sebagai berikut :
 - 1) Penerimaan Permohonan :
 - a) Pemohon mengajukan permohonan pengurusan administrasi kependudukan kepada petugas pelayanan desa dengan membawa kelengkapan dokumen sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
 - b) Petugas pelayanan desa menerima dan memverifikasi kelengkapan dokumen yang diajukan.
 - 2) Verifikasi Dokumen :
 - a) Petugas pelayanan desa memverifikasi data pemohon sesuai dengan database kependudukan dan kelengkapan dokumen sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
 - b) Jika data lengkap dan valid, petugas pelayanan desa menginformasikan pengajuan pemohon kepada petugas instansi pelaksana.
 - c) Jika ada data yang kurang atau tidak valid, petugas pelayanan desa memberi tahu pemohon untuk melengkapi dokumen yang diperlukan.
 - 3) Proses Pembuatan Dokumen:
 - a) Petugas pelayanan desa menginformasikan pengajuan pemohon kepada petugas instansi pelaksana.
 - b) Petugas instansi pelaksana memproses pembuatan dokumen dilakukan dengan memanfaatkan sistem administrasi yang ada.
 - c) Dokumen yang sudah selesai diproses, dikirim oleh petugas instansi pelaksana kepada petugas pelayanan desa.
 - d) Petugas pelayanan desa mempersiapkan dokumen yang diminta dan mencetaknya.

- 4) Penyampaian Hasil:
 - a) Dokumen selesai dicetak dan siap diberikan kepada pemohon.
 - b) Petugas pelayanan desa memberitahukan pemohon untuk mengambil dokumen yang sudah jadi sesuai dengan waktu yang telah disepakati.
 - 5) Pencatatan dan Arsip:
Semua permohonan dan hasil pelayanan dicatat dalam buku register pelayanan desa dan diarsipkan dengan baik.
 - 6) Evaluasi dan Umpan Balik:
Pemohon diminta memberikan umpan balik terkait pelayanan yang diterima melalui formulir atau survey untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pajak PBB-P2
- Menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat dalam pengurusan pembayaran Pajak PBB-P2 melalui Pamong Blok atau transfer pembayaran melalui bank persepsi yang telah ditetapkan.
- a. Jenis pelayanan Pajak PBB-P2
Jenis pelayanan Pajak PBB-P2 sebagai berikut :
 - 1) Pelayanan pembayaran Pajak PBB-P2 melalui Pamong Blok
 - 2) Pelayanan pembayaran Pajak PBB-P2 melalui transfer pembayaran melalui bank persepsi yang telah ditetapkan
 - b. Persyaratan
Persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat selaku pemohon sebagai berikut :
 - 1) Pelayanan pembayaran Pajak PBB-P2 melalui Pamong Blok
 - a) fotokopi KTP pemohon;
 - b) bukti pajak SPPT PBB-P2; dan
 - c) Persyaratan lain yang diperlukan.
 - 2) Pelayanan pembayaran Pajak PBB-P2 melalui transfer pembayaran melalui bank persepsi yang telah ditetapkan.
 - a) fotokopi KTP pemohon;
 - b) bukti pajak SPPT PBB-P2;
 - c) bukti transfer/kwitansi pembayaran pajak PBB-P2;
 - d) Persyaratan lain yang diperlukan
 - c. Biaya
Biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat sesuai dengan besaran pajak yang tercantum dalam SPP.
 - d. Hari dan waktu pelaksanaan operasional sebagai berikut :
 - 1) Senin - Kamis pada pukul 08.00 WIB - 13.00 WIB; dan
 - 2) Jumat pada pukul 08.00 WIB - 11.30 WIB.

Tidak melaksanakan pelayanan pada hari Sabtu, Minggu dan Hari Libur.
 - e. Petugas
Pembayaran melalui Pamong Blok dapat menghubungi petugas berikut:
 - 1) Blok 001 & 002 : 085745712202 (Pak Lian)
 - 2) Blok 003 : 081334143457 (Pak Saropan)
 - 3) Blok 004 : 085850669780 (Pak Azis)
 - 4) Blok 005 : 085334063339 (Pak Iwan)
 - 5) Kolektor : 085851572520 (Bu Ervina)

- f. Standar Operasional Prosedur yang dilakukan sebagai berikut :
- 1) membuat jadwal pembayaran PBB-P2 sekurang-kurangnya 1 (satu) minggu sekali;
 - 2) menunjuk operator PBB-P2 untuk melakukan input data pembayaran PBB-P2 melalui e-PBB yang bertanggungjawab mutlak atas penggunaan e-PBB;
 - 3) melaksanakan penyampaian SPPT PBB-P2 kepada wajib pajak;
 - 4) memungut PBB-P2;
 - 5) melaksanakan input data pembayaran melalui e-PBB;
 - 6) menyetorkan PBB-P2;
 - 7) menginventarisir permasalahan PBB-P2;
 - 8) berperan aktif dalam penyelesaian piutang PBB-P2;
 - 9) memfasilitasi permohonan penyelesaian permasalahan PBB-P2 secara kolektif;
 - 10) mengadministrasikan pelaksanaan pemungutan PBB-P2; dan
 - 11) mengevaluasi kegiatan pemungutan PBB-P2.

BAGAN PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINITRASI DESA TEMBALANG
MELALUI PUSPA DALANG (PUSAT INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KANTOR DESA TEMBALANG)

PUSPA DALANG

SELAMAT DATANG di PUSPA DALANG
Pusat Informasi Pelayanan Administrasi Kantor Desa Tembalang

Jam Buka Operasional:

Senin - Kamis ==> Pkl. 08.00 WIB s/d Pkl. 13.00 WIB

Jum'at ==> Pkl. 08.00 WIB s/d Pkl. 11.30 WIB

Sabtu & Minggu ==> TUTUP

Silahkan Pilih Nomor Layanan sesuai Kebutuhan Anda !!

1. Layanan Umum
2. Layanan Adminduk
3. Layanan Pajak PBB-P2
4. Contact Person

Layanan Umum

BALAS 1:
Silahkan Pilih Jenis Surat yang Anda Butuhkan

1. Surat Keterangan Desa
2. Surat Pengantar
3. Surat Ijin
4. Persyaratan Nikah
5. Menu Sebelumnya



BALAS 1 (Surat Ket Desa)
Persyaratan yang Harus Anda Cukupi antara lain:

1. Pengantar RT
2. Fotocopy KK
3. Fotocopy KTP pemohon
4. Persyaratan lain yang diperlukan
1. Menu Sebelumnya

BALAS 2 (Surat Pengantar)
Persyaratan yang Harus Anda Cukupi antara lain:

1. Pengantar RT
2. Fotocopy KK
3. Fotocopy KTP pemohon
4. Persyaratan lain yang diperlukan
1. Menu Sebelumnya

BALAS 3 (Surat Ijin)
Persyaratan yang Harus Anda Cukupi antara lain:

1. Pengantar RT
2. Fotocopy KK
3. Fotocopy KTP pemohon
4. Persyaratan lain yang diperlukan
1. Menu Sebelumnya

BALAS 4 (Persyaratan Nikah)
Persyaratan yang Harus Anda Cukupi antara lain:

1. Pengantar RT
2. Fotocopy KK Catin
3. Fotocopy KTP Catin
4. Fotocopy Akta Kelahiran pemohon
5. Pas Foto 2x3 & 3x4 @3lbr
6. Fotocopy Surat Nikah orang tua
1. Menu Sebelumnya

Layanan Adminduk

BALAS 2:

Silahkan Pilih Dokumen yang Anda Butuhkan

1. Kartu Keluarga (KK)
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) / Kartu Identitas Anak (KIA)
3. Surat Pindah Tempat
4. Akta Kelahiran
5. Akta Kematian
6. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

BALAS 1:

Persyaratan yang perlu dicukupi antara lain:

1. Pengantar RT
 2. Surat Ket. pindah dari tempat asal
 3. KK & KTP yang dituju (jika numpang KK)
 4. Bukti pendukung jika ada perubahan data di KK (Buku Nikah, Akta Lahir, Ijazah)
 5. Materai 10.000 (jika perubahan data)
 6. Mengisi formulir dari desa
 7. Semua berkas difotocopy 2x, dimasukkan map (Map ditulis No HP & email aktif)
1. Menu Sebelumnya
 0. Menu Utama

BALAS 2:

Pilih Layanan KTP/KIA yang Anda Butuhkan:

1. E-KTP Baru
2. E-KTP Hilang
3. Daftar KIA baru
4. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

BALAS 1:

Persyaratan yang perlu dicukupi antara lain:

1. KK Asli
 2. Fotocopy KK 2 lembar
 3. Map warna hijau
 4. Mengisi formulir dari desa
 5. Berkas dimasukkan map (Map ditulis No HP&email aktif)
1. Menu Sebelumnya
 0. Menu Utama

BALAS 2:

Persyaratan yang harus dicukupi antara lain:

1. Pengantar RT
 2. KK Asli
 3. Surat Pengantar Kehilangan dari Desa
 4. Surat kehilangan dari Kepolisian
 5. Mengisi formulir dari Desa
 6. Map warna hijau
 7. KK dan Surat Kehilangan difotocopy 2x
 8. Semua berkas dimasukkan map (Map ditulis No HP&email aktif)
1. Menu Sebelumnya
 0. Menu Utama

BALAS 3:

Persyaratan yang harus dicukupi antara lain:

1. KTP orang tua
 2. Akta Lahir
 3. KK Asli
 4. Foto 4x6 jika sudah berumur 5 tahun, background disesuaikan tahun lahir (jika tahun ganjil warna merah, jika tahun genap warna biru)
 5. Mengisi formulir dari Desa
 6. Semua berkas difotocopy 2 lembar, dimasukkan map (Map ditulis No HP & email aktif)
1. Menu Sebelumnya
 0. Menu Utama

BALAS 3:

Pilih Layanan Pindah Tempat yang Anda Butuhkan

1. Pindah Masuk
2. Pindah Keluar
3. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

BALAS 4:

Persyaratan yang Harus dicukupi antara lain:

1. Pengantar RT
2. KTP Suami Istri
3. Buku Nikah
4. Keterangan Lahir dari RS/Bidan
5. KK Asli
6. KTP 2 orang saksi
7. Mengisi formulir dari desa
8. Semua berkas difotocopy 2 lembar, dimasukkan map (Map ditulis No HP&email aktif)
1. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

BALAS 5:

Persyaratan yang harus dicukupi antara lain:

1. Pengantar RT
2. KTP/KK Almarhum
3. KTP Pemohon
4. KK Pemohon (jika tidak 1 KK dengan Almarhum)
5. KTP 2 orang saksi
6. Keterangan kematian dari RS (jika meninggal di RS)
7. Mengisi formulir dari desa
8. Map warna merah
9. Semua berkas dimasukkan map (Map ditulis No HP & email aktif)
1. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

BALAS 1:

persyaratan yang harus dicukupi antara lain:

1. Pengantar RT (yang dituju)
2. Surat Keterangan Pindah (SKPWNI) dari tempat asal
3. KTP
4. Fotocopy KK lama (dari tempat asal)
5. Pendukung lain jika ada perubahan data (Buku nikah, ijazah, Akta Lahir)
6. Materai 10.000 (jika ada perubahan data)
7. Mengisi formulir dari desa
8. Semua berkas difotocopy 2 lembar, dimasukkan map (Map ditulis No HP&email aktif)
1. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

BALAS 2:

Persyaratan yang Harus Dicumpani antara lain:

1. Pengantar RT
2. KTP Pemohon
3. KK Pemohon
4. Alamat yang dituju
5. Mengisi formulir dari desa
6. Semua berkas difotocopy 2 lembar, dimasukkan map (Map ditulis No HP&email aktif)
1. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

Layanan Pajak PBB – P2

BALAS 3:

Pembayaran Pajak PBB-P2 dapat melalui :

1. Pamong Blok
2. Transfer Pribadi
3. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

BALAS 1:

Pembayaran melalui Pamong Blok dapat menghubungi petugas berikut:

- Blok 001 & 002 : 085745712202 (Pak Lian)
Blok 003 : 081334143457 (Pak Saropan)
Blok 004 : 085850669780 (Pak Azis)
Blok 005 : 085334063339 (Pak Iwan)
Kolektor : 085851572520 (Bu Ervina)

1. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

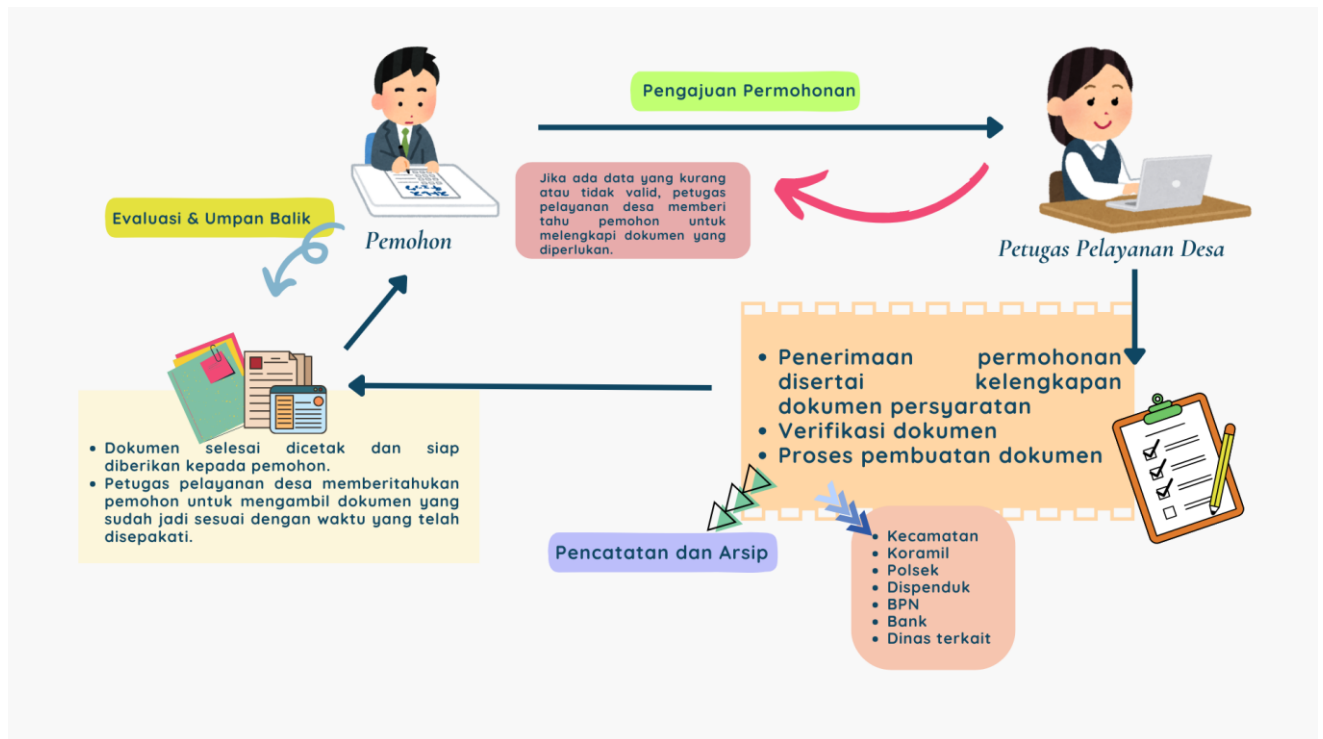
CONTACT PERSON

BALAS 5:

Bila ada hal yang kurang jelas, bisa menghubungi nomor petugas berikut:

1. Pelayanan Umum : 082140262076 (VINA)
2. Pelayanan Adminduk : 085851572520 (ERVINA)
3. Menu Sebelumnya
0. Menu Utama

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN DESA TEMBALANG



C. MAKLUMAT PELAYANAN

MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini kami seluruh penyelenggara Pelayanan di Pemerintah Desa Tembalang Kecamatan Wlingi Kabupaten Blitar menyatakan sanggup dan siap menyelenggarakan pelayanan yang ramah, santun, komunikatif, cepat, efektif, transparan, akuntabel, bersih, berintegritas, dan bebas dari korupsi sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, apabila tidak sesuai atau terjadi penyimpangan, kami bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PENJABAT KEPALA DESA TEMBALANG,



FATOMI CHILMI ROSYADI