

V. STANDAR PELAYANAN FASILITASI PADA SURAT PERNYATAAN MISKIN DAN / ATAU SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)

Proses penyampaian layanan (service delivery)

1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari Kepala Desa / Lurah; 2. Surat Pernyataan Miskin dan / atau Surat Keterangan Tidak Mampu dari Lurah/Kepala Desa; 3. KTP-el Pemohon; 4. Kartu Keluarga Pemohon.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<p>Dapat dijelaskan melalui alur</p> <pre> graph TD Pemohon --> Petugas Petugas <--> Camat Petugas <--> KepalaSeksi </pre> <p>Mekanisme dan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon menyerahkan berkas persyaratan yang lengkap; 2) Petugas loket menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan; 3) Kepala Seksi menerima berkas, melakukan verifikasi berkas; 4) Camat menandatangani Dokumen Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM); 5) Sekretariat meregister dan mengarsipkan; 6) Petugas loket menyerahkan kembali Dokumen SKTM ke Pemohon; 7) Pemohon melanjutkan proses kepada Instansi yang mensyaratkan SKTM.
3	Jangka waktu	:	5 menit (Bila Pimpinan ada ditempat, kalau pimpinan Dinas luar bisa ditinggal dan nanti pemohon dihubungi via SMS bila berkas sudah ditanda tangani oleh pimpinan)
4	Biaya/tarif	:	Gratis
5	Produk layanan	:	Dokumen SKTM
6	Penanganan pengaduan	:	<p>Telp. 085338312363 ; Kantor Kecamatan Lumajang Jl. Achmad Yani Nomor 9 Lumajang 67316 Website : www.lumajangkab.go.id Website Pemkab lmj : Laporlumajang.lumajangkab.go.id Gmail : Kecamatanlumajang09@gmail.com FB Kecamatan Lumajang Instagram : @Kec lumajang</p>
7	Dasar hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 11 Tahun 2017 tentang Santunan Kematian bagi Penduduk Miskin; 2. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 17 Tahun 2019 Petunjuk Teknis Pembiayaan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin di Kabupaten Lumajang; 3. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

8	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer, Printer b. Meja c. Kursi d. Toilet e. Buku Register f. Ruang tunggu g. Tempat parkir h. Kursi roda i. Jalan/rambatan untuk kursi roda j. Ruang Laktasi k. Kotak pengaduan dan Koin Kepuasan l. Rak buku m. Brosur/leaflet n. Lemari es o. HP Pelayanan p. Nomor Antrian q. AC r. Televisi
9	Kompetensi pelaksana	:	Dilaksanakan oleh Petugas PATEN
10	Pengawasan internal	:	Kasi Pelayanan Umum
11	Jumlah pelaksana	:	5 (lima) orang
12	Jaminan pelayanan	:	Apabila penyelesaian permohonan lebih dari waktu yang ditentukan sejak berkas diterima dengan lengkap dan benar, maka petugas akan menghubungi pemohon via WhatsApp/ telpon jika berkas sudah ditanda tangani pimpinan
13	Jaminan keamanan	:	Adanya kode etik pelayanan dan maklumat pelayanan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon yang mengajukan permohonan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dipilih secara acak akan diberikan formulir SKM untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data. c. Analisa data dan evaluasi. d. Tindak lanjut hasil evaluasi. 2. Evaluasi berdasarkan hasil kritik/saran dan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.