PEDOMAN TEKNIS INOVASI PELAYANAN PASTI LARIS

(Pelayanan Fasilitasi Silsilah Waris)

DI KECAMATAN DENPASAR UTARA

A. Pendahuluan

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Denpasar Nomor : 188.45/988/HK/2022 tentang Pelimpahan Sebagaian Kewenangan Walikota Denpasar Kepada Camat, Kecamatan Denpasar Utara menjadi sebagai salah satu Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Kecamatan Denpasar Utara menyelenggarakan beberapa jenis pelayanan yang sudah dituangkan dalam Standar Pelayanan Publik. Surat Silsilah Waris sebagai salah satu jenis pelayanan publik di Kecamatan masih menjadi primadona karena selain pengurusan dokumen perijinan, non perijinan serta kependudukan, tingkat pengurusan Surat Silsilah Waris terbilang cukup tinggi.

B. Tujuan

1. Mewujudkan visi dan misi Pemerintah Kota Denpasar
2. Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan target Indikator Kinerja Utama organisasi

C. Manfaat

1. Meningkatnya kualitas pelayanan Silsilah Waris, efektifitas pelayanan dengan penerapan digitalisasi, pembuatan panduan format dan persyaratan pelayanan
2. Meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan target
3. Kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien
4. Terwujudnya Visi dan Misi Pemerintah Daerah Kota Denpasar

D. Pedoman Teknis

Inovasi yang dilaksanakan

Sebelumnya belum pernah dilakukan peningkatan pelayanan fasilitasi Surat Silsilah Keluarga dan Waris baik di tingkat Desa, Kelurahan dan Kecamatan. Baik berupa Forum Group Discussion atau peningkatan kapasitas Sumber Daya Aparatur Desa/Kelurahandan Kecamatan. Untuk itu pada akhir tahun 2022, Kecamatan Denpasar Utara membuat suatu inovasi yang bertajuk “PASTI LARIS” (Pelayanan Fasilitasi Silsilah Waris). Inovasi ini dilaksanakan dengan melakukan penyamaan persepsi kepada aparatur Desa/Kelurahan dan Kecamatan yang melaksanakan pelayanan Surat Silsilah Keluarga dan Waris. Inovasi ini juga dilaksanakan dengan membuat panduan lengkap dan contoh format surat yang dibagikan kepada aparatur Desa dan Kelurahan. Selain hal tersebut, inovasi ini juga memberikan fasilitasi perbaikan Surat Silsilah dan Waris di Kecamatan sehingga masyarakat tidak perlu lagi bolak balik mengurus suratnya. Diharapkan dengan pelaksanaan kegiatan ini, Kecamatan Denpasar Utara dapat

meningkatkan pelayanan dalam hal pengurusan Surat Silsilah dan Waris sehingga dapat mencapai nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang menjadi target setiap tahunnya.

Dasar Hukum:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan;
4. Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. SK. Walikota Denpasar Nomor 188.45/ 988 / HK /2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Denpasar Kepada Camat.

Persyaratan:

1. Silsilah Keluarga;
2. Surat Keterangan ahli waris;
3. Surat Pemyataan Pembagian Warisan;
4. Surat Perwalian (kalau ada ahli waris yang dibawah umur);
5. Surat Kuasa (jika dikuasakan);
6. Surat Keterangan Meninggal/Akte Kematian;
7. Foto Copy KTP semua ahli waris;
8. Foto copy KK semua ahli waris;
9. Foto copy sertifikat;
10. Nomor register dari Desa/Kelurahan;
11. Foto Copy Buku Tabungan.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur:

1. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil sesuai dengan antriannya;
2. Pemohon menyerahkan nomor antrean kepada CSO;
3. Pemohon datang membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan;
4. Berkas persyaratan diterima dan diverifikasi oleh CSO;
5. Berkas persyaratan diverifikasi kembali oleh Kepala Seksi Pemerintahan;
6. Setelah berkas persyaratan disetujui, selanjutnya berkas pemohon diverifikasi dan ditandatangani oleh pimpinan;
7. Dokumen pemohon distempel dan didata dalam buku register;
8. Dokumen diserahkan kembali kepada pemohon;
9. Pemohon mengisi SKM.