



**PEMERINTAH KABUPATEN WAJO
KACAMATAN PITUMPANUA
KELURAHAN BENTENG**

Jalan Poros Makassar Palopo Kelurahan Benteng Kecamatan Pitumpanua 90992

**KEPUTUSAN LURAH BENTENG
KECAMATAN PITUMPANUA
NOMOR 3.1 TAHUN 2023**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KELURAHAN BENTENG KECAMATAN PITUMPANUA**

LURAH BENTENG KECAMATAN PITUMPANUA

- 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 kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Lurah Benteng Kecamatan Pitumpanua
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 144 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Benteng tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Benteng Kecamatan Pitumpanua meliputi produk/jenis pelayanan :
1. Pelayanan Penerbitan Administrasi Kependudukan (Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Kematian
 2. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris
 3. Pelayanan Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT
 4. Pelayanan Surat Pengantar Nikah
 5. Pelayanan Surat Keterangan Usaha
 6. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
 7. Pelayanan Surat Pengantar Izin Keramaian
 8. Pelayanan Surat Pengantar SKCK
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Benteng
Pada Tanggal 02 Januari 2023



LURAH BENTENG

AS

ASHAR SULTAN, S.Sos., M.Si.
NIP. 197503292007011007

LAMPIRAN

KEPUTUSAN LURAH BENTENG

KECAMATAN PITUMPANUA

NOMOR : 3.1 TAHUN 2023

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KELURAHAN BENTENG KECAMATAN PITUMPANUA

1. Penerbitan Administrasi Kependudukan (Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Kematian).

Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)

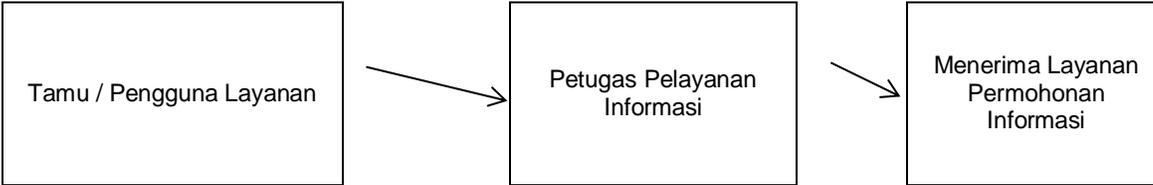
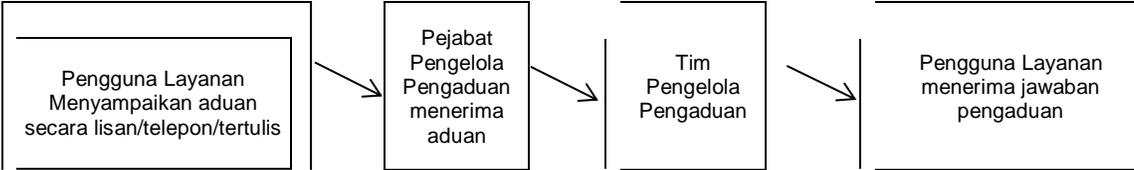
1.	Persyaratan
	a. Dokumen/berkas pendukung
	b. Tanda pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
<pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre>	
Prosedur :	
a.	Pemohon mengajukan Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Kematian
b.	Ditelaah dan diterima oleh petugas administrasi;
c.	Penelitian berkas dan penanda tangan pengantar;
d.	Penyampaian berkas kepada operator;
e.	Pengentrian data pemohon dan pencetakan dokumen;
f.	Penelitian hasil cetak dokumen dan pembubuhan tanda tangan serta stempel Kelurahan;
g.	Pengembalian berkas dan dokumen kepada petugas administrasi untuk disampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 Jam
4.	Biaya (Tarif)
	Tidak Ada / Gratis
5.	Produk Layanan
	Dokumen Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Kematian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
a.	Pengaduan dapat dilakukan melalui :
	1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan
	2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan
	3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)
b.	Alur Penanganan Pengaduan
<pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>	
c.	Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:
	Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;

– **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

1. Dasar Hukum
a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
d. Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Dasar Peraturan Daerah Daerah Kabupaten Wajo Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Administrasi Kependudukan
2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi;
b. Komputer, printer;
c. Buku tamu dan register
3. Kompetensi Pelaksana
a. Menguasai administrasi perkantoran
b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);
c. Memahami regulasi juklak dan juknis
4. Pengawasan Internal
a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi
b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus
c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi
5. Jumlah Pelaksana
2 (Dua) Orang Staf
6. Jaminan Pelayanan
a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
b. 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.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
a. Disediakan ruang tunggu yang representatif
b. Disediakan tempat parkir yang aman
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

2. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris

– **Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)**

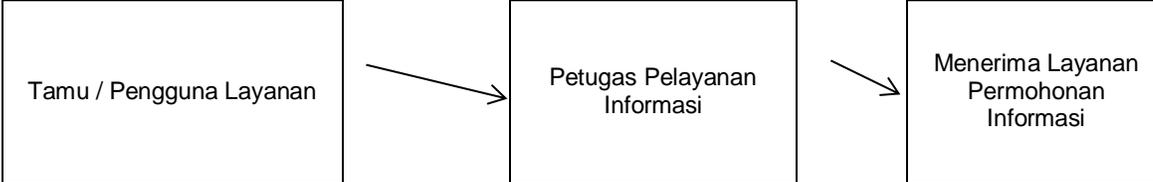
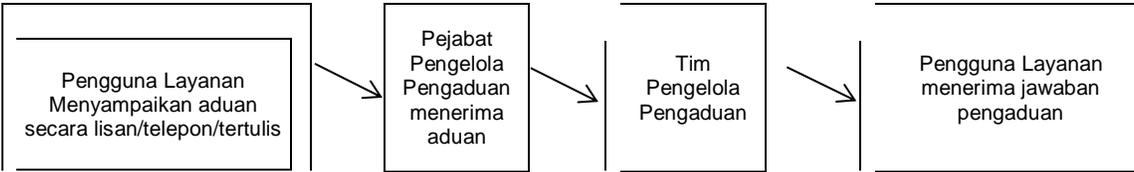
1.	Persyaratan
	a. Dokumen/berkas pendukung
	b. Silsilah Keluarga Ditanda tangani oleh semua ahli waris diatas kertas yang bermaterai
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre>	
Prosedur :	
	a. Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi
	b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi
	c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pemerintahan
	d. Mengesahkan/Paraf Seklur
	e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah
	f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy
	g. Menyerahan berkas dan dokumen kepada Pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 Hari Kerja
4.	Biaya (Tarif)
	Tidak Ada / Gratis
5.	Produk Layanan
	Surat Pernyataan/Keterangan Ahli Waris
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
	1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan
	2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan
	3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)
	b. Alur Penanganan Pengaduan
 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>	
	c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:
	Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;

– **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

1. Dasar Hukum
a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
d. Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria;
2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi;
b. Komputer, printer, kertas;
c. Buku Register
3. Kompetensi Pelaksana
a. Menguasai administrasi perkantoran
b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);
c. Memahami regulasi juklak dan juknis
4. Pengawasan Internal
a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi
b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus
c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi
5. Jumlah Pelaksana
2 (Dua) Orang Staf
6. Jaminan Pelayanan
a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
b. 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.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
a. Disediakan ruang tunggu yang representatif
b. Disediakan tempat parkir yang aman
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

3. Pelayanan Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT

– **Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)**

1.	Persyaratan
	a. Dokumen/berkas pendukung
	b. SPPT / STTS Tanah Tersebut
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre>
	Prosedur :
	a. Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT
	b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi
	c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pemerintahan
	d. Mengesahkan/Paraf Seklur
	e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah
	f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy
	g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	30 Menit
4.	Biaya (Tarif)
	Tidak Ada / Gratis
5.	Produk Layanan
	Pelayanan Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
	1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan
	2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan
	3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)
	b. Alur Penanganan Pengaduan
	 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>
	c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:
	Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;

– **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

1. Dasar Hukum
a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
d. Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria.
2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi;
b. Komputer, printer, kertas;
c. Buku Register
3. Kompetensi Pelaksana
a. Menguasai administrasi perkantoran
b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);
c. Memahami regulasi juklak dan juknis
4. Pengawasan Internal
a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi
b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus
c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi
5. Jumlah Pelaksana
2 (Dua) Orang Staf
6. Jaminan Pelayanan
a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
b. 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.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
a. Disediakan ruang tunggu yang representatif
b. Disediakan tempat parkir yang aman
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

4. Pelayanan Surat Pengantar Nikah

– **Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)**

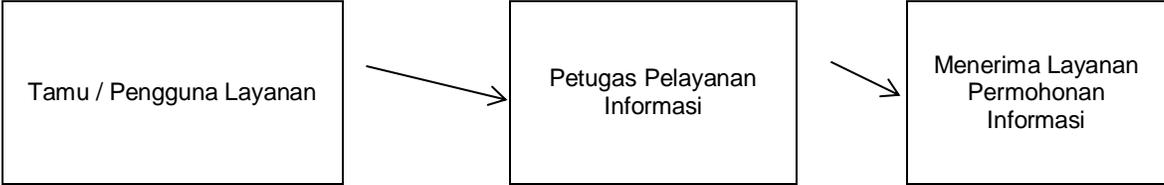
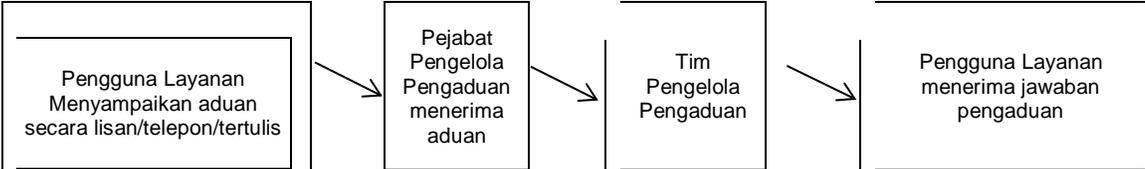
1.	Persyaratan
	a. Dokumen/berkas pendukung
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
<pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre>	
Prosedur :	
	a. Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Pelayanan Surat Pengantar Nikah
	b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi
	c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pemerintahan
	d. Mengesahkan/Paraf Seklur
	e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah
	f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy
	g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon
	1 (satu) hari kerja
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 Hari
4.	Biaya (Tarif)
	Tidak Ada / Gratis
5.	Produk Layanan
	Surat Keterangan Penguasaan/ Kepemilikan Tanah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
	1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan
	2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan
	3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)
	b. Alur Penanganan Pengaduan
<pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>	
	c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:
	Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;

– **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

1. Dasar Hukum
a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
d. Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria.
2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi;
b. Komputer, printer, kertas;
c. Buku Register
3. Kompetensi Pelaksana
a. Menguasai administrasi perkantoran
b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);
c. Memahami regulasi juklak dan juknis
4. Pengawasan Internal
a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi
b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus
c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi
5. Jumlah Pelaksana
2 (Dua) Orang Staf
6. Jaminan Pelayanan
a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
b. 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.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
a. Disediakan ruang tunggu yang representatif
b. Disediakan tempat parkir yang aman
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

5. Pelayanan Surat Keterangan Usaha

– **Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)**

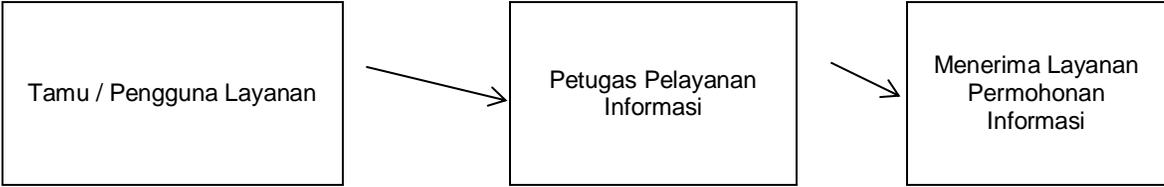
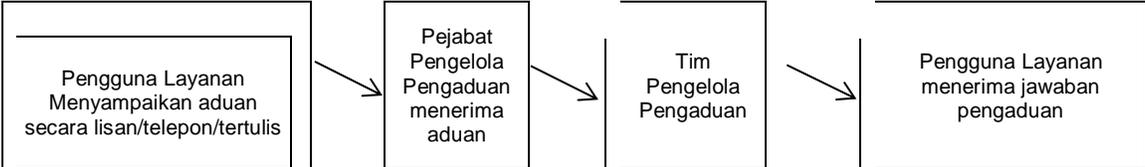
1.	Persyaratan
	a. Dokumen/berkas pendukung
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre>	
Prosedur :	
	a. Mengajukan Surat Keterangan Usaha
	b. Menerima Berkas Usulan
	c. Melakukan verifikasi berkas
	d. Memeriksa dan memberi paraf berkas
	e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah
	f. Memberi stempel dan mengarsipkan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	10 Menit
4.	Biaya (Tarif)
	Tidak Ada / Gratis
5.	Produk Layanan
	Surat Keterangan Usaha
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
	1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan
	2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan
	3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)
	b. Alur Penanganan Pengaduan
 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>	
	c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:
	Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;

– **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

1. Dasar Hukum
a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
d. Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2013 , Peraturan Bupati No.1 Tahun 2014 , Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2016 tentang Persyaratan Administrasi Penerbitan SPPT PBB-P2
2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi;
b. Komputer, printer, kertas;
c. Buku Register
3. Kompetensi Pelaksana
a. Menguasai administrasi perkantoran
b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);
c. Memahami regulasi juklak dan juknis
4. Pengawasan Internal
a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi
b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus
c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi
5. Jumlah Pelaksana
2 (Dua) Orang Staf
6. Jaminan Pelayanan
a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
b. 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.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
a. Disediakan ruang tunggu yang representatif
b. Disediakan tempat parkir yang aman
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

6. Pelayanan Administrasi Keterangan Tidak Mampu

– **Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)**

1.	Persyaratan
	a. Dokumen/berkas pendukung
	b. Foto Rumah
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre>	
Prosedur :	
	a. Pemohon mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu
	b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi
	c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan
	d. Memeriksa dan Mengesahkan/Paraf Seklur
	e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah
	f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy
	g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon
1 (satu) hari kerja	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	30 Menit
4.	Biaya (Tarif)
	Tidak Ada / Gratis
5.	Produk Layanan
	Surat Keterangan Tidak Mampu
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
	1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan
	2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan
	3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)
	b. Alur Penanganan Pengaduan
 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>	
	c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:
	Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;

– **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

1. Dasar Hukum
a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
d. Peraturan Bupati Wajo Nomor 10 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo (Berita Daerah Kabupaten Wajo Tahun 2008 Nomor 10.
2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi;
b. Komputer, printer, kertas;
c. Buku Register
3. Kompetensi Pelaksana
a. Menguasai administrasi perkantoran
b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);
c. Memahami regulasi juklak dan juknis
4. Pengawasan Internal
a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi
b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus
c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi
5. Jumlah Pelaksana
2 (Dua) Orang Staf
6. Jaminan Pelayanan
a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
b. 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.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
a. Disediakan ruang tunggu yang representatif
b. Disediakan tempat parkir yang aman
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

7. Pelayanan Surat Pengantar Izin Kearamaian

– **Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)**

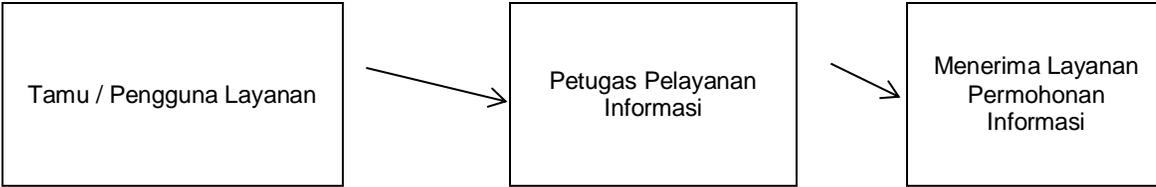
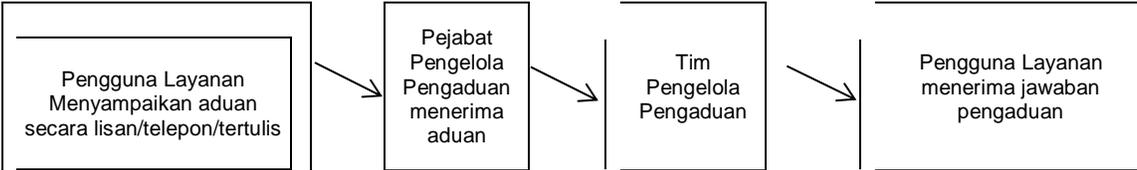
1.	Persyaratan
	a. Dokumen/berkas pendukung
	b. Materai 10.000,-
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
<pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre>	
Prosedur :	
	a. Pemohon Mengajukan Permohonan Surat Pengantar Izin Keramaian
	b. Melakukan verifikasi berkas
	c. Memeriksa dan memberi paraf berkas
	d. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah
	e. Memberi stempel
	1 (satu) hari kerja
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	30 Menit
4.	Biaya (Tarif)
	Tidak Ada / Gratis
5.	Produk Layanan
	Pengantar Surat Keterangan Izin Keramaian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
	1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan
	2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan
	3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)
	b. Alur Penanganan Pengaduan
<pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>	
	c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:
	Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;

– **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

1. Dasar Hukum
a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
d. Peraturan Bupati Wajo Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha Dan Non Perizinan.
2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi;
b. Komputer, printer, kertas;
c. Buku Register
3. Kompetensi Pelaksana
a. Menguasai administrasi perkantoran
b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);
c. Memahami regulasi juklak dan juknis
4. Pengawasan Internal
a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi
b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus
c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi
5. Jumlah Pelaksana
2 (Dua) Orang Staf
6. Jaminan Pelayanan
a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
b. 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.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
a. Disediakan ruang tunggu yang representatif
b. Disediakan tempat parkir yang aman
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

8. Pelayanan Surat Pengantar SKCK

– **Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)**

1.	Persyaratan
	a. Dokumen/berkas pendukung
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre>	
Prosedur :	
	a. Mengajukan Permohonan Pengantar SKCK
	b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi
	c. Mengesahkan/Paraf Kasi Trantib
	d. Mengesahkan/Paraf Seklur
	e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah
	f. Memberi stempel dan mengarsipkan
	g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon
	1 (satu) hari kerja
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	30 Menit
4.	Biaya (Tarif)
	Tidak Ada / Gratis
5.	Produk Layanan
	Surat Pengantar SKCK
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
	1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan
	2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan
	3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)
	b. Alur Penanganan Pengaduan
 <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>	
	c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:
	Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;

– **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

1. Dasar Hukum
a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
d. Perubahan atas Peraturan Bupati Wajo Nomor 179 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah.
2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi;
b. Komputer, printer, kertas;
c. Buku Register
3. Kompetensi Pelaksana
a. Menguasai administrasi perkantoran
b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);
c. Memahami regulasi juklak dan juknis
4. Pengawasan Internal
a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi
b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus
c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi
5. Jumlah Pelaksana
2 (Dua) Orang Staf
6. Jaminan Pelayanan
a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
b. 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.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
a. Disediakan ruang tunggu yang representatif
b. Disediakan tempat parkir yang aman
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Ditetapkan di Benteng
Pada Tanggal 02 Januari 2023



LURAH BENTENG

ASHAR SULTAN, S.Sos., M.Si.
NIP. 197503292007011007