



PEMERINTAH KABUPATEN WAJO
KECAMATAN MAJALENG
KANTOR KELURAHAN URAIYANG

Alamat : Jl. Poros Sengkang - Atapange Kelurahan Uraiyang Kode Pos 90991

Email : kelurahanuraiyang@gmail.com

KEPUTUSAN LURAH URAIYANG
NOMOR : 075 / KU / 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR KELURAHAN URAIYANG KECAMATAN MAJALENG

LURAH URAIYANG

- Menimbang : a. Bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan yang baik berdasarkan kompetensi yang dimiliki, untuk terpenuhinya hak - hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur;
- b. Bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan yang baik berdasarkan kompetensi yang dimiliki, untuk terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Lurah tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan pada Kelurahan Uraiyang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Sulawesi Selatan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang No. 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2757);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2022 tentang Forum Koordinasi Pimpinan di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 54);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1114);
 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1419);
 11. Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Wajo Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wajo Nomor 236);
 12. Peraturan Bupati Wajo Nomor 1 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat (Berita Daerah Kabupaten Wajo Tahun 2016 Nomor 1);
 13. Peraturan Bupati Wajo Nomor 81 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja, Staf Ahli Bupati, Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat Daerah dan Kecamatan (Berita Daerah Kabupaten Wajo Tahun 2021 Nomor 82) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Wajo Nomor 73 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 81 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja, Staf Ahli Bupati, Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat Daerah dan Kecamatan (Berita Daerah Kabupaten Wajo Tahun 2022 Nomor 73);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEN) Pada Kelurahan Uraiyang;
- KEDUA** : Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana dimaksud diktum KESATU meliputi ruang lingkup SOP

pelayanan administratif :

1. 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 (SKU)
6. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
7. Pelayanan Surat Pengantar Izin Keramaian
8. Pelayanan Surat Pengantar SKCK
9. Pelayanan Surat Pengantar Hewan
10. Pelayanan Surat Rekomendasi Pengambilan BBM

KETIGA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Urayang
Pada Tanggal : 01 Februari 2024

LURAH URAYANG

H. ANDI SYARIFUDDIN, S.Sos.
Pangkat : Penata
NIP. 19740204 200701 1 037

LAMPIRAN

KEPUTUSAN LURAH URAIYANG

NOMOR : 075/ KU /2024

TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERSIONAL PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR KELURAHAN URAIYANG KECAMATAN MAJALENG

Standar Operasional Pelayanan Administrasi adalah berikut ini:

1. Surat Pengantar KK, Akta Kelahiran, KTP, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili, Surat Pindah dan Surat Keterangan Kematian
 - Surat Pengantar KK :
 - Data Identitas
 - Fc. Buku Nikah
 - Surat Pengantar Akta Kelahiran :
 - Fc. KK
 - Fc. Buku Nikah (SPTJM Suami Istri)
 - Fc. KTP Orang Tua
 - Buku Kelahiran (SPTJM Kelahiran)
 - Fc. KTP Saksi 2 Orang
 - Surat Pernyataan Tidak Memiliki Buku Nikah
 - KTP (Perekaman Baru) :
 - Fc KK
 - Surat Keterangan Beda Nama / Data :
 - Fc KTP
 - Fc KK
 - Data Pendukung (Akte Kelahiran, Ijazah, Surat Nikah)
 - Surat Keterangan Domisili :
 - Fc KK
 - Fc KTP
 - Surat Pindah
 - KK asli
 - Surat Keterangan Kematian
 - KTP asli yang meninggal
 - KK asli yang meninggal
2. Surat Keterangan Ahli Waris
 - Bagan silsilah keluarga antar pewaris dan ahli waris
 - Fc Surat Kematian
 - Fc Surat Nikah
 - Fc Semua ahli waris
 - Fc akta kelahiran ahli waris
 - Fc KK
3. Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT
 - Bukti Perolehan tanah berupa (Akta Jual Beli, Surat Pengoperan Hak, sertifikat);
 - KTP pemohon; dan
 - Surat Pengantar penerbitan/pemecahan/baliknama SPPT dari Kepala Lingkungan.
 - SPPT Tanah;
 - Surat Pernyataan Ahli Waris bagi pemilik tanah yang sudah meninggal dunia;
 - KTP dan KK Penjual dan pembeli; dan
 - Surat Pengantar dari Kepala Lingkungan
 - Surat Pernyataan Ahli Waris; dan/atau
 - Daftar Riwayat tanah.
4. Surat Pengantar Nikah :
 - Fc. Kartu Keluarga
 - Fc. KTP
 - Fc. Akta Kelahiran

- Pengantar dari Kepala Lingkungan
- 5. Surat Keterangan Usaha (SKU)
 - Fc. KTP
- 6. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
 - Fc. Kartu Keluarga
- 7. Surat Pengantar Izin Keramaian
 - Fc KTP
 - Fc KK
- 8. Surat Pengantar SKCK
 - Fc KTP
 - Fc KK
- 9. Surat Pengantar Hewan
 - Fc. KTP
- 10. Surat Rekomendasi Pengambilan BBM
 - Fc. KTP

LURAH URAYANG




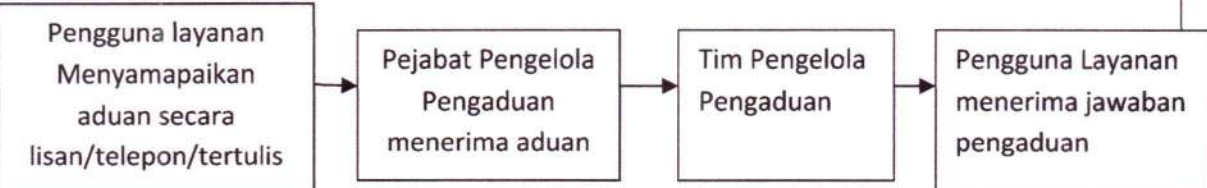
[Handwritten Signature]

H. ANDI SYARIFUDDIN, S.Sos.
Pangkat: Penata
NIP. 19740204 200701 1 037

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN LURAH URAIYANG
 NOMOR : 075 / KU / 2024
 TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERSIONAL PELAYANAN ADMINISTRASI PADA
 KANTOR KELURAHAN URAIYANG KECAMATAN MAJALENG

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

Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)


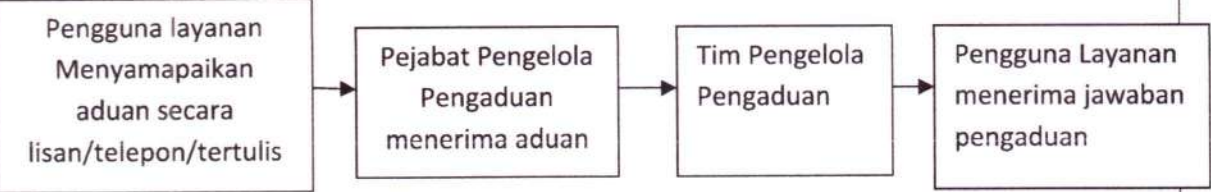
1	Persyaratan
	a. Dokumen / berkas pendukung b. Tanda Pengenal / identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan informasi/ Loket] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili, Surat Pindah dan Surat Keterangan Kematian; Ditelaah dan diterima oleh petugas administrasi; Penelitian berkas dan penandatanganan pengantar; Penyampaian berkas kepada operator Pengentrian data pemohon dan pencetakan dokumen Penelitian hasil cetak dokumen dan pembubuhan tanda tangan serta stempel Kelurahan; 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 Pelayanan
	Surat Pengantar KK, Akta Kelahiran, KTP, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili, Surat Pindah dan Surat Keterangan Kematian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan Online melalui website SPAN LAPOR (www.lapor.go.id/) / 0811 4430 1212 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> Jangka Waktu Penyelesaian Penagduan : <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 2 hari kerja Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 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 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, kertas
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 Kelurahan, Kepala Seksi dan Staf minimal 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)


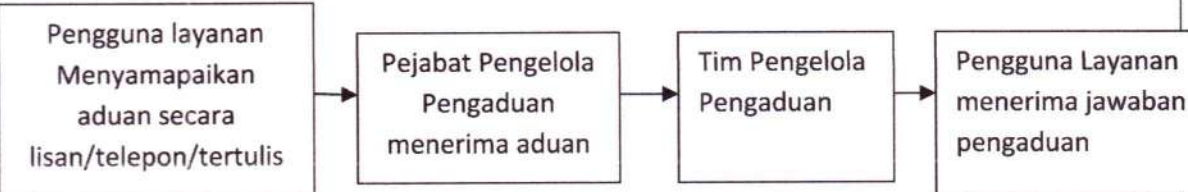
1	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen / Berkas Pendukung b. Silsilah Keluarga ditandatangani oleh semua ahli waris di atas kertas yang bermaterai
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan informasi / Loker] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. Menyerahkan 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
	<p>1. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan b. Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan c. Onlne melalui website SPAN LAPOR (www.lapor.go.id) / 0811 4430 1212 <p>2. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <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> <p>3. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja b. Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja; c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 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 respresentatif
b.	Disediakan tempat parkir yang aman
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
a.	Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi dan Staf minimal 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)

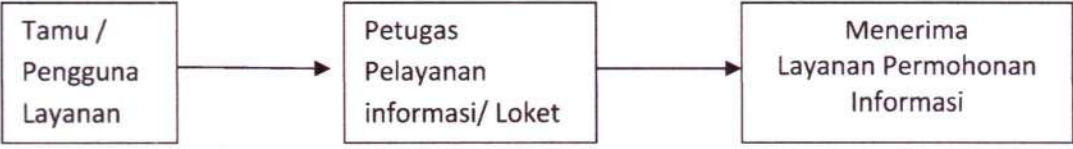
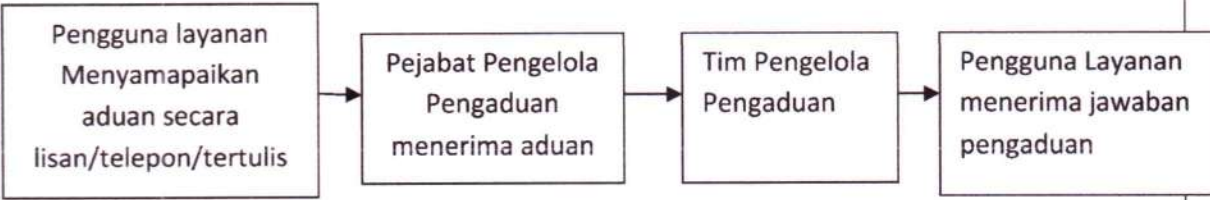
1	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen / Berkas Pendukung 2. SPPT / STTS Tanah tersebut
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan informasi/ Loker] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan b. Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan c. Online melalui website SPAN LAPOR (www.lapor.go.id) / 0811 4430 1212 2. Alur Penanganan Pengaduan <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <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> </div> 3. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja b. Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja; c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 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 Kelurahan, Kepala Seksi dan Staf minimal 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)


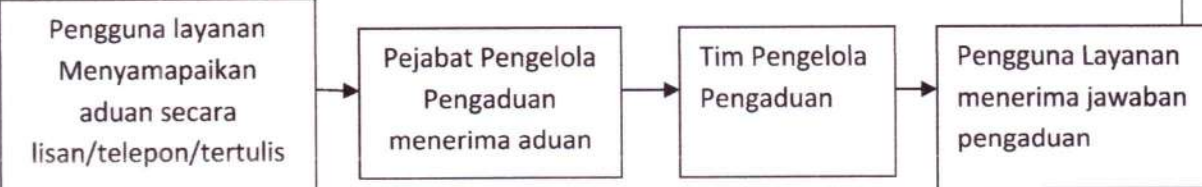
1	Persyaratan a. Dokumen / Berkas Pendukung
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;">  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan informasi/ Loker] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi 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 </div>
3	Jangka waktu Penyelesaian 1 Hari
4	Biaya (Tarif) Tidak Ada / Gratis
5.	Produk Layanan Surat Pengantar Nikah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan b. Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan c. Onlne melalui website SPAN LAPOR (www.lapor.go.id/) 0811 4430 1212 2. Alur Penanganan Pengaduan <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;">  <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> </div> 3. Jangka waktu penyelesaian Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja b. Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja; c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 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 nomor 1 tahun 1974 tentang perkawinan
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 resrepresentatif
b.	Disediakan tempat parkir yang aman
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
a.	Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi dan Staf minimal 1 (satu) bulan
b.	Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun

5. Pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU)

Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)


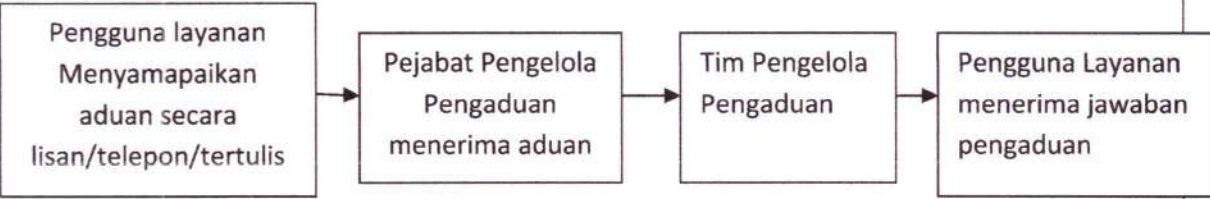
1	Persyaratan
	a. Dokumen / Berkas Pendukung
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan informasi/ Loket] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Keterangan Usaha Memeriksa kelengkapan administrasi dan Registrasi Mengesahkan / Paraf Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Mengesahkan / Paraf Seklur Mengesahkan / Tanda Tangan Lurah Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon
3.	Jangka waktu Penyelesaian 10 Menit
4.	Biaya (Tarif) Tidak Ada / Gratis
5.	Produk Layanan Surat Keterangan Usaha
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>1. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan Online melalui website SPAN LAPOR (www.lapor.go.id/) / 0811 4430 1212 <p>2. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <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> <p>3. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 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 Sekretaris 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 Kelurahan, Kepala Seksi dan Staf minimal 1 (satu) bulan
b.	Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun

6. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)

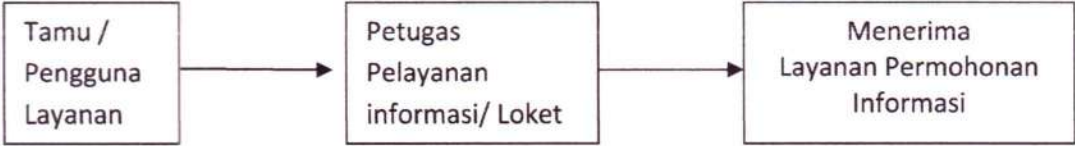
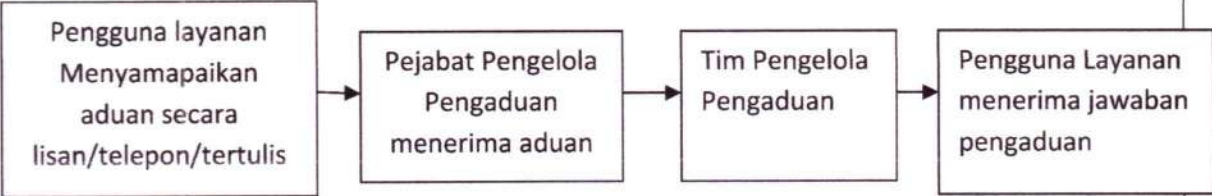
1	Persyaratan
	a. Dokumen / Berkas Pendukung
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan informasi/ Loker] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu Memeriksa kelengkapan administrasi dan Registrasi Mengesahkan / Paraf Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Mengesahkan / Paraf Seklur Mengesahkan / Tanda Tangan Lurah Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon
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
	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan Online melalui website SPAN LAPOR (www.lapor.go.id/) / 0811 4430 1212 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> Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 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 Sekretaris 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 Kelurahan, Kepala Seksi dan Staf minimal 1 (satu) bulan
b.	Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun

7. Pelayanan Surat Pengantar Izin Keramaian

Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)

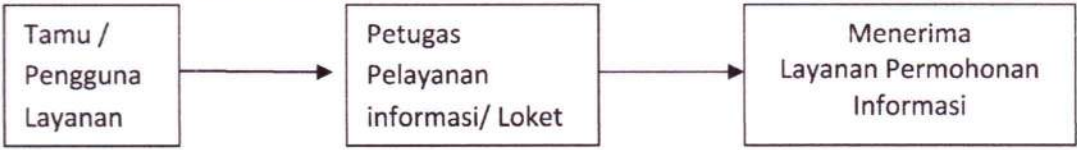
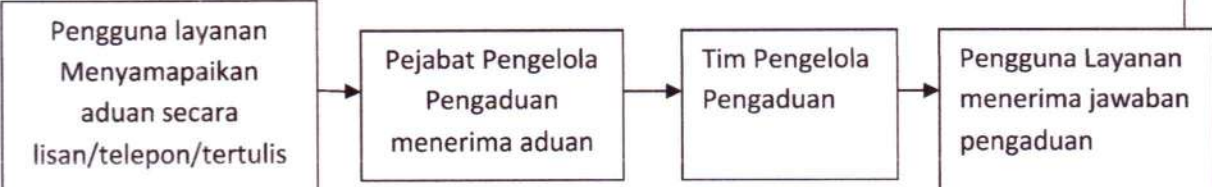
1	Persyaratan
	a. Dokumen / Berkas Pendukung
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan informasi/ Loker] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Pengantar Izin Keramaian Memeriksa kelengkapan administrasi dan Registrasi Mengesahkan / Paraf Kasi Trantib Mengesahkan / Paraf Seklur Mengesahkan / Tanda Tangan Lurah Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon
3	Jangka waktu Penyelesaian 30 Menit
4	Biaya (Tarif) Tidak Ada / Gratis
	Produk Layanan Surat Pengantar Izin Keramaian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan Online melalui website SPAN LAPOR (www.lapor.go.id/) / 0811 4430 1212 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> Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 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 respresentatif
b.	Disediakan tempat parkir yang aman
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
a.	Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi dan Staf minimal 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)


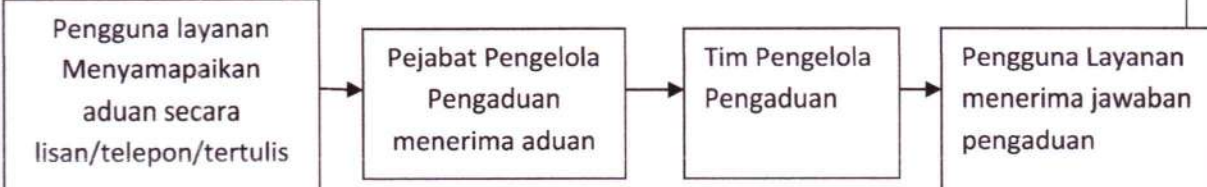
1	Persyaratan
	a. Dokumen / Berkas Pendukung
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan informasi/ Loket] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Pengantar SKCK Memeriksa kelengkapan administrasi dan Registrasi Mengesahkan / Paraf Kasi Trantib Mengesahkan / Paraf Seklur Mengesahkan / Tanda Tangan Lurah Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon
3	Jangka waktu Penyelesaian 10 Menit
4	Biaya (Tarif) Tidak Ada / Gratis
5.	Produk Layanan Surat Pengantar SKCK
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>1. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan Online melalui website SPAN LAPOR (www.lapor.go.id) / 0811 4430 1212 <p>2. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <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> <p>3. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 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 Kelurahan, Kepala Seksi dan Staf minimal 1 (satu) bulan
b.	Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun

9. Pelayanan Surat Pengantar Hewan

Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)


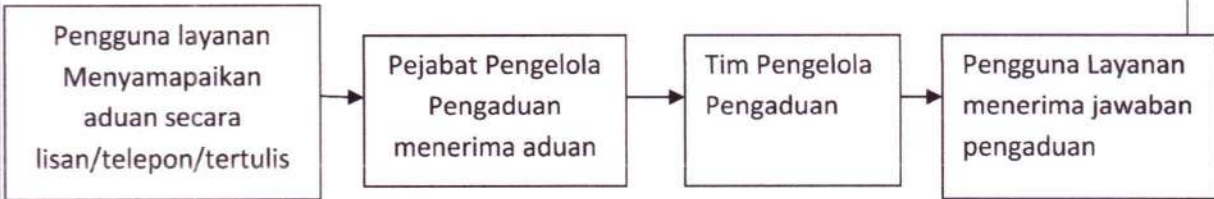
1	Persyaratan
	a. Dokumen / Berkas Pendukung
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan informasi/ Loker] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Pengantar Hewan Memeriksa kelengkapan administrasi dan Registrasi Mengesahkan / Paraf Kasi Trantib Mengesahkan / Paraf Seklur Mengesahkan / Tanda Tangan Lurah Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon
3	Jangka waktu Penyelesaian 1 Jam
4	Biaya (Tarif) Tidak Ada / Gratis
5.	Produk Layanan Surat Pengantar Hewan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<p>1. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan Online melalui website SPAN LAPOR (www.lapor.go.id/) 0811 4430 1212 <p>2. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <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> <p>3. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 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 resrepresentatif
b.	Disediakan tempat parkir yang aman
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
a.	Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi dan Staf minimal 1 (satu) bulan
b.	Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun

10. Pelayanan Surat Rekomendasi Pembelian BBM

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/ Loket] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Rekomendasi Pembelian BBM Memeriksa kelengkapan administrasi dan Registrasi Mengesahkan / Paraf Kasi Trantib Mengesahkan / Paraf Seklur Mengesahkan / Tanda Tangan Lurah Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon
3	Jangka waktu Penyelesaian 30 Menit
4	Biaya (Tarif) Tidak Ada / Gratis
5.	Produk Layanan Surat Rekomendasi Pembelian BBM
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan Online melalui website SPAN LAPOR (www.lapor.go.id/) 0811 4430 1212 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> Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 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 Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi
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 respresentatif
	b. Disediakan tempat parkir yang aman
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi dan Staf minimal 1 (satu) bulan
	b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun

Ditetapkan di : Urayang
 Pada Tanggal : 01 Februari 2024


 H. ANDI SYARIFUDDIN, S.Sos
 Pangkat : Penata
 NIP. 19740204 200701 1 037