



PEMERINTAH KABUPATEN WAJO  
KECAMATAN MAJALENG  
**KANTOR KELURAHAN URAIYANG**

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

Email : [kelurahanuraiyang@gmail.com](mailto:kelurahanuraiyang@gmail.com)

---

KEPUTUSAN LURAH URAIYANG  
NOMOR : 075 / KU / 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
KELURAHAN URAIYANG KECAMATAN MAJALENG  
KABUPATEN WAJO

LURAH URAIYANG

- 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 Uraiyang Kecamatan Majauleng.
- 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 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
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 Publik pada Kantor Kelurahan Uraiyang Kecamatan Majauleng tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA :** Standar Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Uraiyang Kecamatan Majauleng 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 (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 Pelayanan Publik (SPP) sebagaimana dimaksud 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 kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

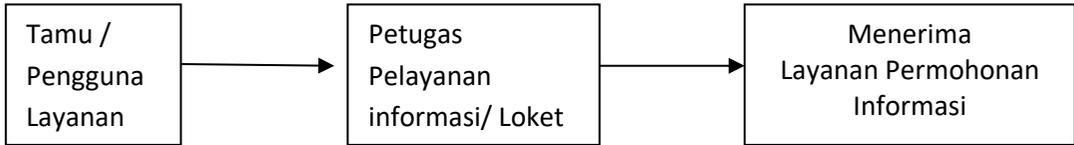
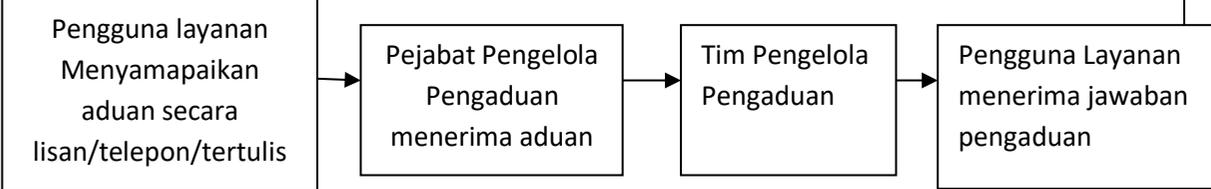
Ditetapkan di : Uraiyang  
Pada Tanggal : 01 Februari 2024



LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN LURAH URAIYANG  
 KECAMATAN MAJAULENG  
 NOMOR : 075 / KU / 2024  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA  
 KANTOR KELURAHAN URAIYANG KECAMATAN MAJAULENG KABUPATEN WAJO

**1. Penerbitan Administrasi Kependudukan (Surat Pengantar Kartu Keluarga (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<br>b. Tanda Pengenal / identitas   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur   |
| 3. |  <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan informasi/ Loket]     B --&gt; C[Menerima Layanan Permohonan Informasi]             </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan kelengkapan administrasi Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, KTP , Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili, Surat Pindah dan Surat Keterangan Kematian)</li> <li>Ditelaah dan diterima oleh petugas administrasi;</li> <li>Penelitian berkas dan penandatanganan pengantar;</li> <li>Penyampaian berkas kepada operator</li> <li>Pengentrian data pemohon dan pencetakan dokumen</li> <li>Penelitian hasil cetak dokumen dan pembubuhan tanda tangan serta stempel Kelurahan;</li> <li>Pengembalian berkas dan dokumen kepada petugas administrasi untuk disampaikan kepada pemohon.</li> </ol>   |
| 3  | Jangka waktu Penyelesaian<br>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"> <li>Pengaduan dapat dilakukan melalui :                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan</li> <li>Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan</li> <li>Online melalui website SPAN LAPOR (<a href="http://www.lapor.go.id/">www.lapor.go.id/</a>) 0811 4430 1212</li> </ol> </li> <li>Alur Penanganan Pengaduan                              <pre> graph LR     A[Pengguna layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </li> <li>Jangka Waktu Penyelesaian Penagduan :                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 2 hari kerja</li> <li>Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja</li> </ol> </li> </ol> |

## ***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<br>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)*

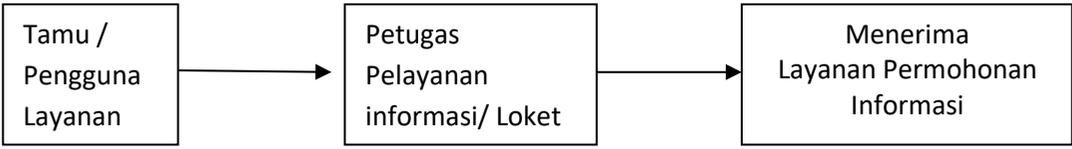
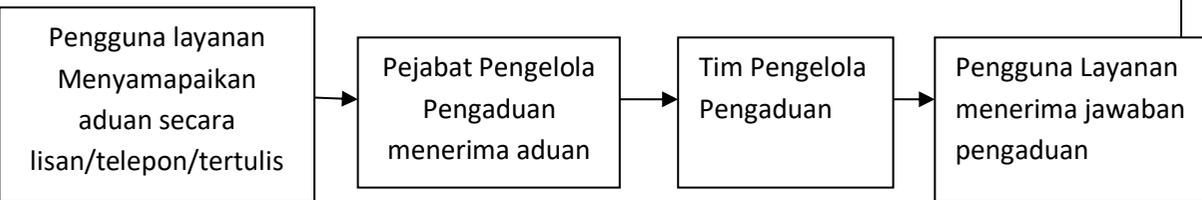
|    |   |
|----|---|
| 1  | Persyaratan   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen / Berkas Pendukung</li> <li>b. Silsilah Keluarga ditandatangani oleh semua ahli waris di atas kertas yang bermaterai</li> </ul>   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur  |
|    | <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan informasi / Locket]     B --&gt; C[Menerima Layanan Permohonan Informasi]           </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi</li> <li>b. Memeriksa kelengkapan administrasi dan Registrasi</li> <li>c. Mengesahkan / Paraf Kasi Pemerintahan</li> <li>d. Mengesahkan / Paraf Seklur</li> <li>e. Mengesahkan / Tanda Tangan Lurah</li> <li>f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy</li> <li>g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon</li> </ul>  |
| 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"> <li>a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan</li> <li>b. Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan</li> <li>c. Onlne melalui website SPAN LAPOR (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>) / 0811 4430 1212</li> </ul> <p>2. Alur Penanganan Pengaduan</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pengguna layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]           </pre> </div> <p>3. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja</li> <li>b. Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja</li> </ul> |

## **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<br>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)*

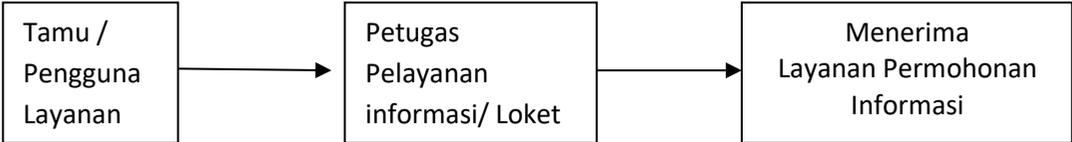
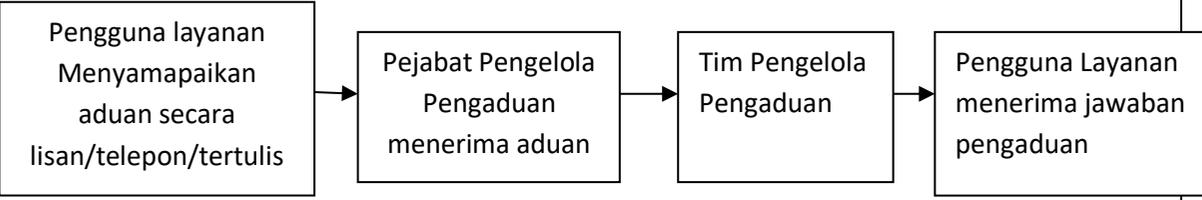
|    |  |
|----|--|
| 1  | Persyaratan  |
|    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen / Berkas Pendukung</li> <li>2. SPPT / STTS Tanah tersebut</li> </ol>   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur   |
|    | <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;">  <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan informasi/ Loker]     B --&gt; C[Menerima Layanan Permohonan Informasi]             </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT</li> <li>b. Memeriksa kelengkapan administrasi dan Registrasi</li> <li>c. Mengesahkan / Paraf Kasi Pemerintahan</li> <li>d. Mengesahkan / Paraf Seklur</li> <li>e. Mengesahkan / Tanda Tangan Lurah</li> <li>f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy</li> <li>g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon</li> </ol> </div>   |
| 3  | Jangka waktu Penyelesaian<br>30 Menit  |
| 4  | Biaya (Tarif)<br>Tidak Ada / Gratis  |
| 5. | Produk Layanan<br>Pelayanan Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  |
|    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan</li> <li>b. Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan</li> <li>c. Onlne melalui website SPAN LAPOR (<a href="http://www.lapor.go.id/">www.lapor.go.id/</a>) 0811 4430 1212</li> </ol> </li> <li>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] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </div> </li> <li>3. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja</li> <li>b. Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja</li> </ol> </li> </ol> |

## **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<br>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   |

#### 4. Pelayanan Surat Pengantar Nikah

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

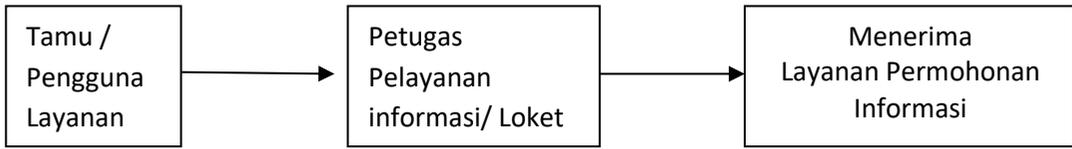
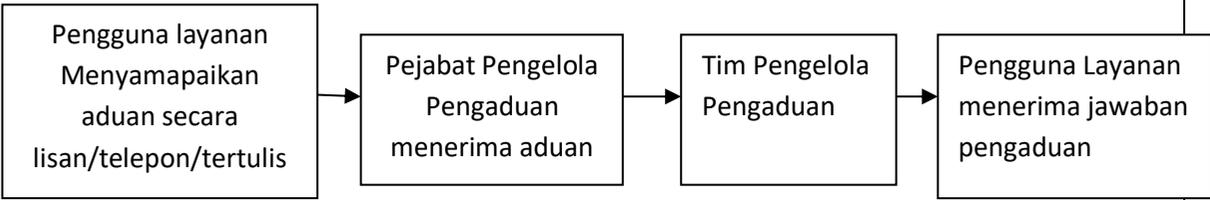
|    |   |
|----|---|
| 1  | Persyaratan   |
|    | a. Dokumen / Berkas Pendukung   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur  |
|    |  <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan informasi/ Loker]     B --&gt; C[Menerima Layanan Permohonan Informasi]         </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Pengantar Nikah</li> <li>Memeriksa kelengkapan administrasi dan Registrasi</li> <li>Mengesahkan / Paraf Kasi Pemerintahan</li> <li>Mengesahkan / Paraf Seklur</li> <li>Mengesahkan / Tanda Tangan Lurah</li> <li>Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy</li> <li>Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon</li> </ol>   |
| 3  | Jangka waktu Penyelesaian<br>1 Hari   |
| 4  | Biaya (Tarif)<br>Tidak Ada / Gratis   |
| 5. | Produk Layanan<br>Surat Pengantar Nikah   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan   |
|    | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan</li> <li>Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan</li> <li>Onlne melalui website SPAN LAPOR (<a href="http://www.lapor.go.id/">www.lapor.go.id/</a>) 0811 4430 1212</li> </ol> </li> <li>Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR     A[Pengguna layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]         </pre> </li> <li>Jangka waktu penyelesaian Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja</li> <li>Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja</li> </ol> </li> </ol> |

## **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<br>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   |

## 5. Pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU)

### Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)

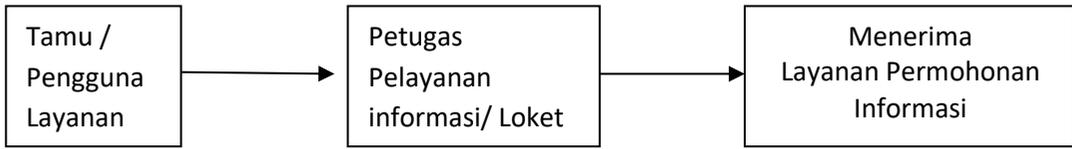
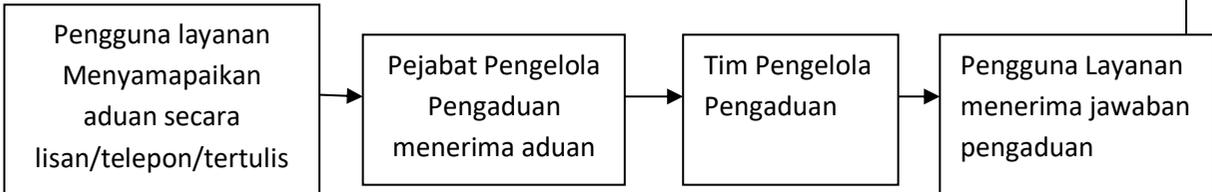
|    |  |
|----|--|
| 1  | Persyaratan  |
|    | a. Dokumen / Berkas Pendukung  |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur   |
|    |  <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan informasi/ Loket]     B --&gt; C[Menerima Layanan Permohonan Informasi]             </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Keterangan Usaha</li> <li>Memeriksa kelengkapan administrasi dan Registrasi</li> <li>Mengesahkan / Paraf Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat</li> <li>Mengesahkan / Paraf Seklur</li> <li>Mengesahkan / Tanda Tangan Lurah</li> <li>Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy</li> <li>Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon</li> </ol>  |
| 3. | Jangka waktu Penyelesaian<br>10 Menit  |
| 4. | Biaya (Tarif)<br>Tidak Ada / Gratis  |
| 5. | Produk Layanan<br>Surat Keterangan Usaha   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  |
|    | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan</li> <li>Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan</li> <li>Online melalui website SPAN LAPOR (<a href="http://www.lapor.go.id/">www.lapor.go.id/</a>) 0811 4430 1212</li> </ol> </li> <li>Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR     A[Pengguna layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </li> <li>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja</li> <li>Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja</li> </ol> </li> </ol> |

## **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<br>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   |

## 6. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

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

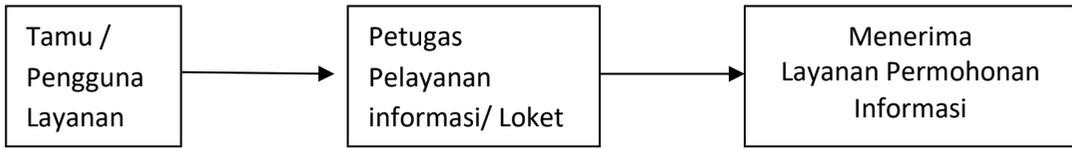
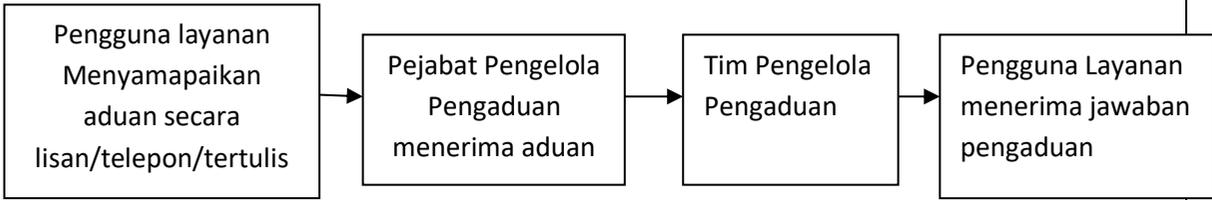
|    |  |
|----|--|
| 1  | Persyaratan  |
|    | a. Dokumen / Berkas Pendukung  |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur   |
|    |  <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan informasi/ Loket]     B --&gt; C[Menerima Layanan Permohonan Informasi]         </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu</li> <li>Memeriksa kelengkapan administrasi dan Registrasi</li> <li>Mengesahkan / Paraf Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat</li> <li>Mengesahkan / Paraf Seklur</li> <li>Mengesahkan / Tanda Tangan Lurah</li> <li>Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy</li> <li>Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon</li> </ol>  |
| 3  | Jangka waktu Penyelesaian<br>30 Menit  |
| 4  | Biaya (Tarif)<br>Tidak Ada / Gratis  |
| 5. | Produk Layanan<br>Surat Keterangan Tidak Mampu   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  |
|    | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan</li> <li>Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan</li> <li>Online melalui website SPAN LAPOR (<a href="http://www.lapor.go.id/">www.lapor.go.id/</a>) 0811 4430 1212</li> </ol> </li> <li>Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR     A[Pengguna layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]         </pre> </li> <li>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja</li> <li>Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja</li> </ol> </li> </ol> |

## **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<br>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   |

## 7. Pelayanan Surat Pengantar Izin Keramaian

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

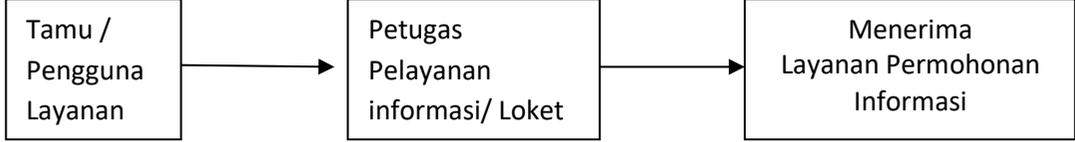
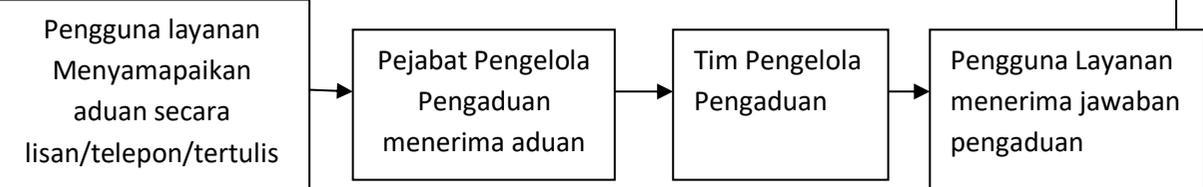
|    |   |
|----|---|
| 1  | Persyaratan   |
|    | a. Dokumen / Berkas Pendukung   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur  |
|    |  <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan informasi/ Loket]     B --&gt; C[Menerima Layanan Permohonan Informasi]         </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Pengantar Izin Keramaian</li> <li>Memeriksa kelengkapan administrasi dan Registrasi</li> <li>Mengesahkan / Paraf Kasi Trantib</li> <li>Mengesahkan / Paraf Seklur</li> <li>Mengesahkan / Tanda Tangan Lurah</li> <li>Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy</li> <li>Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon</li> </ol>   |
| 3  | Jangka waktu Penyelesaian<br>30 Menit   |
| 4  | Biaya (Tarif)<br>Tidak Ada / Gratis   |
|    | Produk Layanan<br>Surat Pengantar Izin Keramaian  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan   |
|    | <p>1. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan</li> <li>Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan</li> <li>Online melalui website SPAN LAPOR (<a href="http://www.lapor.go.id/">www.lapor.go.id/</a>) 0811 4430 1212</li> </ol> <p>2. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]         </pre> <p>3. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja</li> <li>Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja</li> </ol> |

## **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<br>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)*

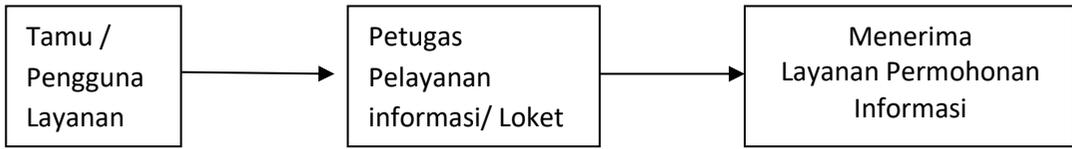
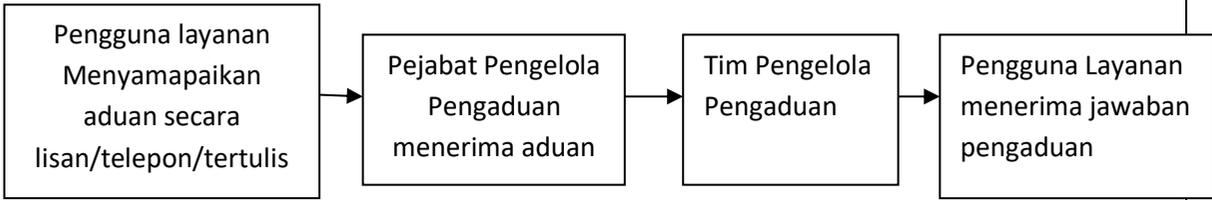
|    |   |
|----|---|
| 1  | Persyaratan   |
|    | a. Dokumen / Berkas Pendukung   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur  |
|    |  <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan informasi/ Loket]     B --&gt; C[Menerima Layanan Permohonan Informasi]         </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Pengantar SKCK</li> <li>Memeriksa kelengkapan administrasi dan Registrasi</li> <li>Mengesahkan / Paraf Kasi Trantib</li> <li>Mengesahkan / Paraf Seklur</li> <li>Mengesahkan / Tanda Tangan Lurah</li> <li>Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy</li> <li>Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon</li> </ol>   |
| 3  | Jangka waktu Penyelesaian<br>10 Menit   |
| 4  | Biaya (Tarif)<br>Tidak Ada / Gratis   |
| 5. | Produk Layanan<br>Surat Pengantar SKCK  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan   |
|    | <p>1. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan</li> <li>Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan</li> <li>Online melalui website SPAN LAPOR (<a href="http://www.lapor.go.id/">www.lapor.go.id/</a>) 0811 4430 1212</li> </ol> <p>2. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]         </pre> <p>3. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja</li> <li>Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja</li> </ol> |

## **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<br>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   |

## 9. Pelayanan Surat Pengantar Hewan

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

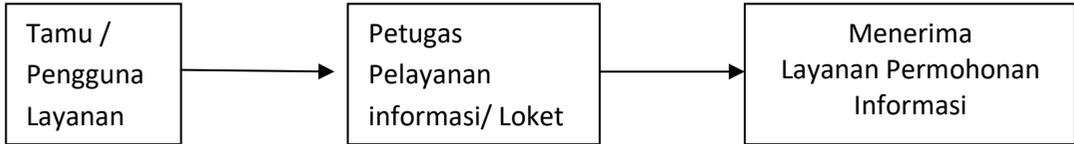
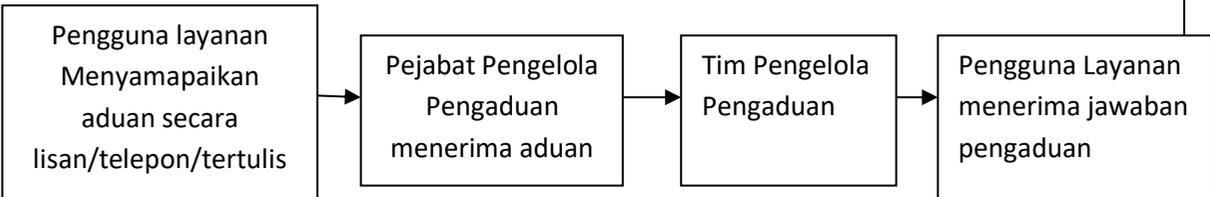
|    |  |
|----|--|
| 1  | Persyaratan  |
|    | a. Dokumen / Berkas Pendukung  |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur   |
|    |  <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan informasi/ Loket]     B --&gt; C[Menerima Layanan Permohonan Informasi]         </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Pengantar Hewan</li> <li>Memeriksa kelengkapan administrasi dan Registrasi</li> <li>Mengesahkan / Paraf Kasi Trantib</li> <li>Mengesahkan / Paraf Seklur</li> <li>Mengesahkan / Tanda Tangan Lurah</li> <li>Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy</li> <li>Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon</li> </ol>   |
| 3  | Jangka waktu Penyelesaian<br>1 Jam   |
| 4  | Biaya (Tarif)<br>Tidak Ada / Gratis  |
| 5. | Produk Layanan<br>Surat Pengantar Hewan  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  |
|    | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan</li> <li>Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan</li> <li>Online melalui website SPAN LAPOR (<a href="http://www.lapor.go.id/">www.lapor.go.id/</a>) 0811 4430 1212</li> </ol> </li> <li>Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR     A[Pengguna layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]         </pre> </li> <li>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja</li> <li>Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja</li> </ol> </li> </ol> |

## **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<br>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   |

## 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] --&gt; B[Petugas Pelayanan informasi/ Loker]     B --&gt; C[Menerima Layanan Permohonan Informasi]             </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Rekomendasi Pembelian BBM</li> <li>Memeriksa kelengkapan administrasi dan Registrasi</li> <li>Mengesahkan / Paraf Kasi Trantib</li> <li>Mengesahkan / Paraf Seklur</li> <li>Mengesahkan / Tanda Tangan Lurah</li> <li>Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy</li> <li>Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon</li> </ol>  |
| 3  | Jangka waktu Penyelesaian<br>30 Menit   |
| 4  | Biaya (Tarif)<br>Tidak Ada / Gratis   |
| 5. | Produk Layanan<br>Surat Rekomendasi Pembelian BBM   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan   |
|    | <p>1. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan</li> <li>Tertulis disampaikan kepada kotak pengaduan</li> <li>Online melalui website SPAN LAPOR (<a href="http://www.lapor.go.id/">www.lapor.go.id/</a>) 0811 4430 1212</li> </ol> <p>2. Alur Penanganan Pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pengguna layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> <p>3. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja</li> <li>Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja</li> </ol> |

## 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<br>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 /III.c  
Nip. 19740402 200701 2 014