



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
KECAMATAN TAMAN
KELURAHAN NGELOM**

Jl. Ngelom Gg.V/269 Kode Pos 61257

Telepon. (031) 7886267

Email: kelurahanngelom@gmail.com Website: www.kelngelom.sidoarjokab.go.id

**KEPUTUSAN LURAH NGELOM KABUPATEN SIDOARJO
NOMOR : 000.8.3.2/18/438.7.7.22/2024**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN KELURAHAN NGELOM KABUPATEN SIDOARJO**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

LURAH NGELOM KABUPATEN SIDOARJO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Lurah Ngelom Kabupaten Sidoarjo tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102);
 7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;
 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;
 11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2011 Nomor 7 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2016 Nomor 10 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 65);
 12. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 31 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2013 Nomor 31 Seri E);
 13. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016 Nomor 1 Seri C, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 70), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten

- Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018 Nomor 1 Seri C);
14. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo;
 15. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.
 16. Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan di Lingkungan Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu diimplementasikan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kelurahan Ngelom.
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu terdiri atas Jenis Pelayanan dan Komponen Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam Keputusan Lurah Ngelom ini.
- KELIMA** : Standar Pelayanan di lingkungan Kelurahan Ngelom sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, terdiri dari :
- I. **Layanan Administrasi Kependudukan** secara *daring* oleh Petugas Registrasi Adminduk Kelurahan
 1. Pendaftaran Permohonan Penerbitan KTP-el
 2. Pendaftaran Permohonan Penerbitan KK
 3. Pendaftaran Permohonan KIA
 4. Permohonan pendaftaran Pindah
 5. Permohonan pendaftaran Pindah Datang
 6. Permohonan pembatalan Pindah
 7. Permohonan pendaftaran Akta Kelahiran
 8. Permohonan pendaftaran Akta Kematian
 9. Permohonan pendaftaran Akta Perkawinan
 10. Permohonan pendaftaran Akta Perceraian
 11. Permohonan pendaftaran Peduli Dilan
 - II. **Layanan Administrasi Umum lainnya**
 1. Surat Keterangan Kelahiran
 2. Surat Keterangan Kematian
 3. Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal waris
 4. Register Pernyataan Ahli Waris
 5. Surat Keterangan Riwayat Tanah
 6. Surat Pengantar Nikah
 7. Surat Keterangan Beda Nama
 8. Surat Keterangan Janda/ Duda

9. Surat Keterangan Belum Menikah
10. Surat Keterangan Domisili Usaha
11. Surat Pengantar Ijin Keramaian
12. Surat Keterangan Tidak Mampu
13. Legalisasi Dokumen
14. Penangan Pengaduan Masyarakat

KEENAM : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, dipublikasikan secara non elektronik pada ruang pelayanan dan secara elektronik pada *website* <http://kelngelom.sidoarjokab.go.id/>.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sidoarjo
pada tanggal 28 Juni 2024

LURAH NGELOM



Ditandatangani secara elektronik oleh

IPUNG SUWANDI, S.Sos

NIP. 197202051994031002

IPUNG SUWANDI, S.Sos

Penata Tingkat I

STANDAR PELAYANAN

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

1. PENDAFTARAN PERMOHONAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el)

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon adalah penduduk Kelurahan Ngelom 2. Pemohon dapat menyerahkan persyaratan dalam bentuk digital dengan format <i>Joint Photographic Expert Group</i> (jpg/jpeg) 3. Semua persyaratan merupakan dokumen asli. <p>Permohonan pendaftaran Penerbitan KTP-el Baru:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telah berusia 17 tahun atau sudah/pernah menikah 2. Kartu Keluarga 3. Isi Formulir F-1.02 4. Nomor handphone dan email pribadi pemohon <p>Permohonan pendaftaran Penerbitan KTP-el karena Ganti Foto atau tanda tangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga 2. Isi Formulir F-1.02 3. KTP-el 4. Foto berjilbab (apabila alasan ganti foto adalah berjilbab) 5. Nomor handphone dan email pribadi pemohon <p>Permohonan pendaftaran penerbitan KTP-el karena Hilang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian 2. Kartu Keluarga 3. Isi Formulir F-1.02 4. Nomor handphone dan email pribadi pemohon <p>Permohonan pendaftaran Penerbitan KTP-el karena Rusak:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP-el Lama 2. Isi Formulir F-1.02 3. Nomor handphone dan email pribadi pemohon
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke kelurahan 2. Petugas registrasi adminduk kelurahan: <ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan verifikasi berkas permohonan, jika tidak lengkap atau tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki b. Melakukan scanning berkas permohonan c. Melakukan entry dan upload data permohonan melalui aplikasi plavon dukcapil d. Memberikan informasi kepada pemohon tentang tahap dan riwayat pelayanan selanjutnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Jika terjadi kekurangan persyaratan pemohon diminta untuk segera melengkapi f. Mencetak dan memberikan tanda terima kepada pemohon pada saat status permohonan selesai
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Tanda terima dan pengambilan KTP-el
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : - c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. hotline WA : 08978542499 e. Media Sosial : - Instagram : @kelurahan.ngelom - Facebook : Kelurahanngelom - Tiktok : - f. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Mesin Antrian/ Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer/Scanner 5. Jaringan internet 6. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Pegawai yang menrapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam penerbitan KTP-el akan diberikan kompensasi dalam bentuk : a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

2. PENDAFTARAN PERMOHONAN PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)

No.	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon adalah penduduk Kelurahan Ngelom; 2. Pemohon dapat menyerahkan persyaratan dalam bentuk digital dengan format <i>Joint Photographic Expert Group (jpg/jpeg)</i>; 3. Semua persyaratan merupakan dokumen asli. <p>Permohonan pencatatan biodata WNI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga 2. KTP orang tua 3. Bukti Kelahiran dari bidan/RS/klinik/puskesmas 4. Buku Nikah / Akta perkawinan orang tua 5. Ijazah (jika ada) 6. Formulir F – 1.01 dan Formulir F-1.02 7. Formulir F-1.04 Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan jika persyaratan no. 3 dan no 5 tidak terpenuhi 8. Formulir F- 1.05 yang sudah di isi dan ditandatangani (jika persyaratan no. 4 tidak terpenuhi). 9. No Telepon & Email Aktif Pribadi <p>Permohonan Penerbitan KK karena pisah KK:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga 2. KTP Elektronik 3. Formulir F-1.02 4. No Telepon & Email Aktif Pribadi <p>Permohonan penerbitan KK karena hilang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Kehilangan dari kepolisian 2. KTP Elektronik 3. No Telepon & Email Aktif Pribadi <p>Permohonan penerbitan KK karena rusak:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga yang Rusak 2. KTP Elektronik 3. No Telepon & Email Aktif Pribadi <p>Permohonan penerbitan KK karena perubahan elemen data:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir F-1.02 Perubahan Peristiwa Kependudukan 2. Mengisi Formulir F-1.06 Surat Pernyataan Perubahan elemen Data Bermaterai 3. Dokumen Pendukung sebagai dasar perubahan misal akte kelahiran, ijazah, buku nikah dll 4. Kartu Keluarga yang lama 5. No Telepon & Email Aktif Pribadi
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke kelurahan 2. Petugas registrasi adminduk kelurahan: <ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan verifikasi berkas permohonan, jika tidak lengkap atau tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki

No.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Melakukan scanning berkas permohonan c. Melakukan entry dan upload data permohonan melalui aplikasi Plavon Dukcapil d. Memberikan informasi kepada pemohon tentang tahap dan riwayat pelayanan selanjutnya e. Jika hasil verifikasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terjadi kekurangan persyaratan, pemohon diminta untuk segera melengkapi f. Mencetak dan memberikan tanda terima kepada pemohon pada saat status permohonan selesai
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Tanda Terima dan Pengambilan Kartu Keluarga
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : - c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. hotline WA : 08978542499 e. Media Sosial : - Instagram : @kelurahan.ngelom - Facebook : Kelurahanngelom - Tiktok : - f. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Mesin Antrian/ Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer/Scanner 5. Jaringan internet 6. Alat tulis kantor

No.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam penerbitan Kartu Keluarga (KK) akan diberikan kompensasi dalam bentuk : <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
3. PENDAFTARAN PERMOHONAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

No.	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon adalah penduduk Kelurahan Ngelom 2. Pemohon dapat menyerahkan persyaratan dalam bentuk digital dengan format <i>Joint Photographic Expert Group</i> (jpg/jpeg) 3. Semua persyaratan merupakan dokumen asli <p>Pendaftaran permohonan penerbitan KIA baru:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga 2. Akta Kelahiran 3. KTP Orang Tua 4. Pas Foto untuk anak usia 5 tahun keatas sampai dengan 17 tahun kurang 1 hari <p>Pendaftaran permohonan penerbitan KIA karena ganti foto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KIA lama 2. Pas Foto anak terbaru <p>Pendaftaran permohonan penerbitan KIA karena hilang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat kehilangan dari kepolisian 2. Kartu Keluarga <p>Pendaftaran permohonan penerbitan KIA karena rusak:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KIA yang rusak 2. Kartu Keluarga
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke kelurahan 2. Petugas registrasi adminduk kelurahan: <ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan verifikasi berkas permohonan, jika tidak lengkap atau tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki b. Melakukan scanning berkas permohonan c. Melakukan entry dan upload data permohonan melalui aplikasi Plavon dukcapil d. Memberikan informasi kepada pemohon tentang tahap dan riwayat pelayanan selanjutnya e. Jika terjadi kekurangan persyaratan pemohon diminta untuk segera melengkapi f. Mencetak dan memberikan tanda terima kepada pemohon pada saat status permohonan selesai
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Tanda terima dan pengambilan KIA
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		langsung melalui : a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : - c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. hotline WA : 08978542499 e. Media Sosial : - Instagram : @kelurahan.ngelom - Facebook : Kelurahanngelom - Tiktok : - f. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer dan <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya.

No.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Keterlambatan dalam penerbitan KIA akan diberikan kompensasi dalam bentuk : <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
4. PENDAFTARAN PERMOHONAN PINDAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon adalah penduduk Kelurahan Ngelom 2. Pemohon dapat menyerahkan persyaratan dalam bentuk digital dengan format Joint Photographic Expert Group (jpg/jpeg) 3. Semua persyaratan merupakan dokumen asli. <p>Pendaftaran Permohonan Pindah Dalam Kabupaten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.03 (Permohonan Pindah) 2. Kartu Keluarga 3. KTP Pemohon 4. Bukti Kepemilikan rumah jika rumah milik sendiri 5. Surat Pernyataan Alamat bersedia digunakan dalam dokumen adminduk dari pemilik rumah bagi penduduk yang kontrak/sewa/kos 6. Surat ijin dari orang tua jika yang pindah seluruhnya berusia kurang dari 17 tahun 7. Surat Pernyataan Kesanggupan mengasuh anak dari Kepala Keluarga yang ditumpangi jika yang pindah seluruhnya berusia kurang dari 17 tahun 8. Kartu Keluarga Tujuan asli, jika numpang KK 9. No HP dan email aktif pemohon <p>Pendaftaran Permohonan Pindah Keluar Kabupaten :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.03 (Permohonan Pindah) 2. Kartu Keluarga 3. KTP Pemohon 4. Surat ijin dari orang tua jika yang pindah seluruhnya berusia kurang dari 17 tahun 5. Surat Pernyataan Kesanggupan mengasuh anak dari Kepala Keluarga yang ditumpangi jika yang pindah seluruhnya berusia kurang dari 17 tahun 6. Kartu Keluarga tujuan, jika numpang KK 7. No HP dan email aktif pemohon
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke kelurahan 2. Petugas registrasi adminduk kelurahan : <ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan verifikasi berkas permohonan, jika tidak lengkap atau tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki b. Melakukan scanning berkas permohonan c. Melakukan entry dan upload data permohonan melalui aplikasi Plavon Dukcapil d. Memberikan informasi kepada pemohon tentang tahap dan riwayat pelayanan selanjutnya e. Jika terjadi kekurangan persyaratan pemohon diminta untuk segera melengkapi f. Mencetak dan memberikan tanda terima kepada pemohon pada saat status permohonan selesai
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pindah dalam kabupaten 6 (enam) hari kerja - Pindah luar kabupaten 3 (tiga) hari kerja <p><i>Jika berkas dan tidak terkendala teknis</i></p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Tanda terima dan pengambilan SKPWNI
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : - c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. hotline WA : 08978542499 e. Media Sosial : <ol style="list-style-type: none"> - Instagram : @kelurahan.ngelom - Facebook : Kelurahanngelom - Tiktok : - f. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer dan <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam penerbitan SKPWNI akan diberikan kompensasi dalam bentuk : <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
5. PENDAFTARAN PERMOHONAN PEMBATALAN PINDAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon adalah penduduk Kelurahan Ngelom 2. Pemohon dapat menyerahkan persyaratan dalam bentuk digital dengan format Joint Photographic Expert Group (jpg/jpeg) 3. Semua persyaratan merupakan dokumen asli, berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia) b. Surat pernyataan alasan batal pindah bermaterai 10.000 c. Kartu Keluarga tujuan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke kelurahan 2. Petugas registrasi adminduk kelurahan: <ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan verifikasi berkas permohonan, jika tidak lengkap atau tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki b. Melakukan Scanning berkas permohonan c. Melakukan entry dan upload data permohonan melalui aplikasi Plavon Dukcapil d. Memberikan informasi kepada pemohon tentang tahap dan riwayat pelayanan selanjutnya e. Jika terjadi kekurangan persyaratan pemohon diminta untuk segera melengkapi f. Mencetak dan memberikan tanda terima kepada pemohon pada saat status permohonan selesai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Tanda terima permohonan pembatalan pindah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-7886267 b. faksimile :- c. email : kelurahannelom@gmail.com d. hotline WA : 08978542499 e. Media Sosial : <ol style="list-style-type: none"> - Instagram : @kelurahan.ngelom - Facebook : Kelurahannelom - Tiktok :- f. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam penerbitan Tanda Terima akan diberikan kompensasi dalam bentuk : a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
6. PENDAFTARAN PERMOHONAN PINDAH DATANG

No.	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon adalah penduduk Kelurahan Ngelom 2. Pemohon dapat menyerahkan persyaratan dalam bentuk digital dengan format <i>Joint Photographic Expert Group (jpg/jpeg)</i> 3. Semua persyaratan merupakan dokumen asli, berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. SKPWNI dari daerah asal b. KTP c. Bukti Kepemilikan rumah jika rumah milik sendiri d. Surat Pernyataan Alamat bersedia digunakan dalam dokumen adminduk dari pemilik rumah bagi penduduk yang kontrak/sewa/kos e. Surat Pernyataan Kesanggupan mengasuh anak dari Kepala Keluarga yang ditumpangi jika yang pindah seluruhnya berusia kurang dari 17 tahun. f. Kartu Keluarga tujuan (untuk numpang KK)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke kelurahan 2. Petugas registrasi adminduk kelurahan: <ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan verifikasi berkas permohonan, jika tidak lengkap atau tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki; b. Melakukan scanning berkas permohonan; c. Melakukan entry dan upload data permohonan melalui aplikasi Plavon Dukcapil; d. Memberikan informasi kepada pemohon tentang tahap dan riwayat pelayanan selanjutnya; e. Jika hasil verifikasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terjadi kekurangan persyaratan, pemohon diminta untuk segera melengkapi; f. Mencetak dan memberikan tanda terima kepada pemohon pada saat status permohonan selesai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Tanda terima permohonan pindah datang
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : - c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. hotline WA : 08978542499 e. Media Sosial : <ol style="list-style-type: none"> - Instagram : @kelurahan.ngelom - Facebook : Kelurahanngelom - Tiktok : - f. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708

No.	KOMPONEN	URAIAN
		3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer dan <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam pencetakan tanda terima akan diberikan kompensasi dalam bentuk : a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan

No.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
6. PENDAFTARAN PERMOHONAN AKTA KELAHIRAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon adalah penduduk Kelurahan Ngelom 2. Pemohon dapat menyerahkan persyaratan dalam bentuk digital dengan format <i>Joint Photographic Expert Group (jpg/jpeg)</i> 3. Semua persyaratan merupakan dokumen asli. <p>Permohonan Akta Kelahiran baru :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01 Permohonan pencatatan kelahiran 2. Kartu Keluarga Asli 3. KTP Pemohon Asli 4. Asli surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran/fasilitas kesehatan atau surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/ tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum 5. Buku Nikah / Akta perkawinan asli 6. KTP-el ayah dan Ibu 7. KTP- el saksi 8. Berita acara dari kepolisian (bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya/keberadaan orang tuanya) 9. SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 (jika surat keterangan kelahiran tidak terpenuhi) 10. SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 (jika persyaratan no. 5 tidak terpenuhi) 11. Bagi penduduk yang belum memiliki NIK ditambahkan persyaratan <ol style="list-style-type: none"> a. Formulir F-1.01 yang sudah diisi dan ditandatangani (jika anak belum memiliki NIK) b. Formulir F-1.04 jika anak sudah berusia diatas 12 tahun (jika anak sudah berusia diatas 12 tahun dan belum memiliki NIK) atau tidak memiliki bukti kelahiran c. Surat Pengantar RT-RW 12. Pas foto untuk anak usia 5 tahun keatas sampai dengan 17 tahun kurang 1 hari 13. SKTT (untuk orang asing) 14. Paspor (untuk orang asing) 15. No Telepon & Email Aktif Pribadi <p>Permohonan Penerbitan Akta Kelahiran karena hilang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir Penerbitan ulang Akta Kelahiran karena hilang/rusak 2. Surat kehilangan dari kepolisian asli 3. Buku Nikah / Akta perkawinan asli 4. Dokumen kelahiran (salinan akta kelahiran yang hilang/surat keterangan kelahiran) 5. KTP pemohon asli

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>6. KTP orangtua asli 7. KK asli 8. Surat keterangan keabsahan (jika akta kelahiran berasal dari luar sidoarjo) 9. No Telepon & Email Aktif Pribadi</p> <p>Permohonan pengajuan Akta Kelahiran rusak :</p> <p>1. Mengisi Formulir Penerbitan ulang Akta Kelahiran karena hilang/rusak 2. Buku Nikah/ Akta perkawinan asli 3. Akta kelahiran yang rusak 4. KTP pemohon asli 5. KK pemohon asli 6. Surat keterangan keabsahan (jika akta kelahiran berasal dari luar sidoarjo) 7. No Telepon & Email Aktif Pribadi</p> <p>Permohonan Pembetulan Akta Kelahiran:</p> <p>1. Mengisi Formulir Permohonan Pembetulan Akta Kelahiran 2. Akta kelahiran yang salah 3. Bukti Kelahiran atau Formulir F-1.03 SPTJM kebenaran data kelahiran jika surat keterangan kelahiran tidak terpenuhi 4. Dokumen pendukung a. Putusan Pengadilan Negeri tentang Penetapan perubahan data kependudukan b. Ijazah terakhir asli c. Buku Nikah / Akta perkawinan asli d. Paspor 5. Surat keterangan keabsahan (jika akta kelahiran berasal dari luar sidoarjo) 6. Fotokopi dokumen perjalanan bagi OA 7. No Telepon & Email Aktif Pribadi</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pemohon datang ke kelurahan 2. Petugas registrasi adminduk kelurahan : a. Melakukan verifikasi berkas permohonan, jika tidak lengkap atau tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki b. Melakukan scanning berkas permohonan c. Melakukan entry dan upload data permohonan melalui aplikasi Plavon Dukcapil d. Memberikan informasi kepada pemohon tentang tahap dan riwayat pelayanan selanjutnya e. Jika hasil verifikasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terjadi kekurangan persyaratan, pemohon diminta untuk segera melengkapi f. Mencetak dan memberikan tanda terima kepada pemohon pada saat status permohonan selesai</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 (empat) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Tanda Terima dan Pengambilan Akta Kelahiran
6.	Penanganan pengaduan, saran	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan masukan/apresiasi	<p>Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <p>a. telepon : 031-7886267</p> <p>b. faksimile : -</p> <p>c. email : kelurahanngelom@gmail.com</p> <p>d. hotline WA : 08978542499</p> <p>e. Media Sosial :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : @kelurahan.ngelom - Facebook : Kelurahanngelom - Tiktok : - <p>f. kanal pengaduan SP4N-LAPOR</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer dan <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam pencetakan tanda terima akan diberikan kompensasi dalam bentuk : a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
8. PENDAFTARAN PERMOHONAN AKTA KEMATIAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon adalah penduduk Kelurahan Ngelom 2. Pemohon dapat menyerahkan persyaratan dalam bentuk digital dengan format Joint Photographic Expert Group (jpg/jpeg) Semua persyaratan; 3. merupakan dokumen asli <p>Permohonan penerbitan Akta Kematian baru:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.02 Permohonan pengajuan Akta Kematian baru 2. Bukti Kematian, berupa : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat keterangan kematian (dokter/rumah sakit/puskesmas/lurah atau yang disebut dengan nama lain, atau b. surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, atau c. salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, atau d. surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, atau e. surat keterangan kematian dari Perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar wilayah NKRI 3. Kartu Keluarga atau KTP-el jenazah 4. KTP-el 2 orang saksi 5. KTP-el pelapor 6. SKTT (Surat Keterangan Tempat Tinggal) untuk orang asing 7. Paspur (untuk orang asing) 8. No Telepon & Email Aktif Pribadi <p>Permohonan penerbitan Akta Kematian karena hilang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir permohonan penerbitan ulang Akta Kematian karena hilang/rusak 2. Surat kehilangan dari kepolisian 3. Bukti kematian, berupa : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat keterangan kematian (dokter/rumah sakit/puskesmas/lurah atau yang disebut dengan nama lain, atau b. surat keterangan kepolisian bagi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, atau c. salinan penetapan pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, atau d. surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, atau

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>e. surat keteterangan kematian dari Perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar wilayah NKRI</p> <p>4. KTP-el pemohon</p> <p>5. KK pemohon</p> <p>6. Surat keterangan keabsahan (jika akta kematian berasal dari luar sidoarjo)</p> <p>7. No Telepon & Email Aktif Pribadi</p> <p>Permohonan penerbitan Akta Kematian karena rusak :</p> <p>1. Formulir permohonan penerbitan ulang Akta Kematian karena hilang/rusak</p> <p>2. Akta kematian yang rusak</p> <p>3. KTP-el</p> <p>4. KK asli</p> <p>5. Surat keterangan keabsahan (jika akta kematian berasal dari luar sidoarjo)</p> <p>6. No Telepon & Email Aktif Pribadi</p> <p>Permohonan pengajuan Akta Kematian pembetulan :</p> <p>1. Formulir permohonan penerbitan ulang Akta Kematian karena pembetulan data</p> <p>2. Surat pernyataan</p> <p>3. Akta kematian yang salah</p> <p>4. Buku Nikah / Akta perkawinan asli</p> <p>5. Surat keterangan keabsahan (jika akta kematian berasal dari luar sidoarjo)</p> <p>6. Salinan penetapan pengadilan negeri</p> <p>7. No Telepon & Email Aktif Pribadi</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pemohon datang ke kelurahan</p> <p>2. Petugas registrasi adminduk kelurahan :</p> <p>a. Melakukan verifikasi berkas permohonan, jika tidak lengkap atau tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki</p> <p>b. Melakukan Scanning berkas permohonan</p> <p>c. Melakukan entry dan upload data permohonan melalui aplikasi Plavon Dukcapil</p> <p>d. Memberikan informasi kepada pemohon tentang tahap dan riwayat pelayanan selanjutnya</p> <p>e. Jika terjadi kekurangan persyaratan pemohon diminta untuk segera melengkapi</p> <p>f. Mencetak dan memberikan tanda terima kepada pemohon pada saat status permohonan selesai</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 (empat) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Tanda Terima dan Pengambilan Akta Kematian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <p>a. telepon : 031-7886267</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		b. faksimile : - c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. hotline WA : 08978542499 e. Media Sosial : - Instagram : @kelurahan.ngelom - Facebook : Kelurahanngelom - Tiktok : - f. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer dan <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pengawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BERAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam pencetakan tanda terima akan diberikan kompensasi dalam bentuk :

No.	KOMPONEN	URAIAN
		a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
9. PERMOHONAN PENGAJUAN AKTA PERKAWINAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon adalah penduduk Kelurahan Ngelom 2. Pemohon dapat menyerahkan persyaratan dalam bentuk digital dengan format <i>Joint Photographic Expert Group</i> (jpg/jpeg) 3. Semua persyaratan merupakan dokumen asli. <p>Permohonan penerbitan Akta Perkawinan baru:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01 Permohonan pencatatan perkawinan 2. Surat keterangan pernikahan (dari pemuka agama/pendeta/penghayat kepercayaan) 3. KTP-el Suami 4. Kartu Keluarga suami 5. KTP-el Istri 6. Kartu Keluarga istri 7. Pas foto berwarna berdampingan suami dan istri 8. Akta perceraian (bagi yang telah bercerai) 9. Akta kematian (bagi yang ditinggal mati oleh suami/istri) <p>Permohonan penerbitan Akta Perkawinan hilang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan penerbitan Akta Perkawinan karena hilang 2. Surat kehilangan dari kepolisian 3. Buku Nikah / Akta perkawinan 4. KTP-el pemohon 5. Kartu keluarga 6. Surat keterangan keabsahan (jika akta pernikahan berasal dari luar sidoarjo) <p>Permohonan penerbitan Akta Perkawinan karena rusak:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir permohonan penerbitan Akta Perkawinan karena rusak 2. Akta perkawinan yang rusak 3. KTP-el pemohon 4. Kartu Keluarga 5. Surat keterangan keabsahan (jika akta pernikahan berasal dari luar sidoarjo) <p>Permohonan penerbitan Akta Perkawinan karena pembetulan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir permohonan penerbitan Akta Perkawinan karena pembetulan 2. Akta pernikahan yang salah 3. Akta kelahiran 4. KTP-el pemohon 5. Kartu Keluarga 6. Surat keterangan keabsahan (jika akta pernikahan berasal dari luar Sidoarjo)

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke kelurahan 2. Petugas registrasi adminduk kelurahan : a. Melakukan verifikasi berkas permohonan, jika tidak lengkap atau tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki b. Melakukan scanning berkas permohonan c. Melakukan entry dan upload data permohonan melalui aplikasi Plavon Dukcapil d. Memberikan informasi kepada pemohon tentang tahap dan riwayat pelayanan selanjutnya e. Jika terjadi kekurangan persyaratan pemohon diminta untuk segera melengkapi f. Mencetak dan memberikan tanda terima kepada pemohon pada saat status permohonan selesai
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Tanda Terima dan Pengambilan Akta Perkawinan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : - c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. hotline WA : 08978542499 e. Media Sosial : - Instagram : @kelurahan.ngelom - Facebook : Kelurahanngelom - Tiktok : - f. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Komputer, Printer dan <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam pencetakan tanda terima akan diberikan kompensasi dalam bentuk : a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
10. PERMOHONAN PENGAJUAN AKTA PERCERAIAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon adalah penduduk Kelurahan Ngelom 2. Pemohon dapat menyerahkan persyaratan dalam bentuk digital dengan format <i>Joint Photographic Expert Group (jpg/jpeg)</i> 3. Semua persyaratan merupakan dokumen asli <p>Permohonan Penerbitan Akta Perceraian baru :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-2.01 Permohonan pencatatan perceraian 2. Salinan putusan pengadilan berkekuatan hukum tetap tentang perceraian 3. akta pernikahan 4. Kartu Keluarga yang bersangkutan 5. Pas Foto terbaru 6. SKTT (untuk orang asing) 7. paspor (untuk orang asing) <p>Permohonan Penerbitan Ulang Akta perceraian karena hilang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan penerbitan Akta Perceraian karena hilang 2. Surat kehilangan dari kepolisian 3. dokumen perceraian (salinan akta perceraian yang hilang/surat keterangan perceraian) 4. KTP-el pemohon 5. KK pemohon 6. Surat keterangan keabsahan (jika akta perceraian berasal dari luar sidoarjo) <p>Permohonan Penerbitan Ulang Akta Perceraian karena rusak :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir permohonan penerbitan Akta Perceraian karena rusak 2. Akta perceraian yang rusak 3. KTP-el pemohon 4. KK pemohon 5. Surat keterangan keabsahan (jika akta perceraian berasal dari luar sidoarjo) <p>Permohonan Penerbitan Ulang Akta Perceraian karena pembetulan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir permohonan penerbitan Akta Perceraian karena pembetulan 2. Akta Kelahiran 3. Akta perceraian yang salah 4. KTP-el pemohon 5. KK pemohon 6. Surat keterangan keabsahan (jika akta perceraian berasal dari luar sidoarjo)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke kelurahan 2. Petugas registrasi adminduk kelurahan :

No.	KOMPONEN	URAIAN
		a. Melakukan verifikasi berkas permohonan, jika tidak lengkap atau tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki b. Melakukan scanning berkas permohonan c. Melakukan entry dan upload data permohonan melalui aplikasi Plavon Dukcapil d. Memberikan informasi kepada pemohon tentang tahap dan riwayat pelayanan selanjutnya e. Jika terjadi kekurangan persyaratan pemohon diminta untuk segera melengkapi f. Mencetak dan memberikan tanda terima kepada pemohon pada saat status permohonan selesai
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Tanda Terima dan Pengambilan Akta Perceraian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : - c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. hotline WA : 08978542499 e. Media Sosial : - Instagram : @kelurahan.ngelom - Facebook : Kelurahanngelom - Tiktok : - f. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer dan <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet

No.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam pencetakan tanda terima akan diberikan kompensasi dalam bentuk : <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
11. PENDAFTARAN PERMOHONAN LAYANAN PEDULI DILAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir peduli dilan 2. Kartu Keluarga Persyaratan Umum 1. Pemohon adalah penduduk Kelurahan Ngelom 2. Pemohon dapat menyerahkan persyaratan dalam bentuk digital dengan format <i>Joint Photographic Expert Group (jpg/jpeg)</i> 3. Semua persyaratan merupakan dokumen asli
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke kelurahan 2. Petugas registrasi adminduk kelurahan : a. Melakukan verifikasi berkas permohonan, jika tidak lengkap atau tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki b. Melakukan scanning berkas permohonan c. Melakukan entry dan upload data permohonan melalui aplikasi Plavon Dukcapil d. Memberikan informasi kepada pemohon tentang tahap dan riwayat pelayanan selanjutnya e. Jika terjadi kekurangan persyaratan pemohon diminta untuk segera melengkapi f. Mencetak dan memberikan tanda terima kepada pemohon pada saat status permohonan selesai
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Tanda terima pendaftaran layanan PEDULI DILAN
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : - c. email : kelurahangelom@gmail.com d. hotline WA : 08978542499 e. Media Sosial : - Instagram : @kelurahan.ngelom - Facebook : Kelurahanngelom - Tiktok : - f. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.</p> <p>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer dan <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BERAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam pencetakan tanda terima akan diberikan kompensasi dalam bentuk : <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA

1. SURAT KETERANGAN KELAHIRAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengantar RT RW 2. KTP-el Suami dan Istri 3. Kartu Keluarga 4. Buku Nikah / Akta Nikah 5. Surat Kelahiran Bidan/Rumah Bersalin/Rumah Sakit/POLINDES 6. KTP-el saksi 7. Nomor telepon dan email pemohon.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Tatap Muka <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan c. Petugas kelurahan melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon e. Produk layanan dicetak dan Surat Keterangan Kelahiran selesai. 2. Pelayanan Daring <ol style="list-style-type: none"> a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id b. Memilih menu Surat Keterangan Kelahiran c. Melakukan upload data dan persyaratan d. Proses verifikasi data e. Proses cetak produk layanan f. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri. g. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja <i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala IT.</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kelahiran
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : 031-7886267 c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer dan <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam penerbitan surat keterangan akan diberikan kompensasi dalam bentuk : a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Masyarakat (SKM)

III. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA

2. SURAT KETERANGAN KEMATIAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengantar RT RW 2. Surat kematian dari rumah sakit (jika meninggal di rumah sakit) 3. STJM (bila meninggal di rumah) 4. KTP-el pelapor 5. KK pelapor 6. KTP-el Jenazah 7. KK Jenazah 8. KTP-el saksi 1 9. KTP-el saksi 2
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Tatap Muka <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan c. Petugas kelurahan atau pemohon melakukan penyetoran dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon e. Produk layanan dicetak dan Surat Keterangan Kematian selesai. 2. Pelayanan Daring <ol style="list-style-type: none"> a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id b. Memilih menu Surat Keterangan Kematian c. Melakukan upload data dan persyaratan d. Proses verifikasi data e. Proses cetak produk layanan f. Pemohon mengisi e-SKM g. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri. h. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja <i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala IT.</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kematian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : 031-7886267 c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id

No.	KOMPONEN	URAIAN
		2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer, <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam penerbitan surat keterangan akan diberikan kompensasi dalam bentuk : a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

IV. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA

3. SURAT KETERANGAN DOMISILI TEMPAT TINGGAL

No.	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengantar RT RW 2. KTP-el 3. KK 4. Surat Pernyataan bermaterai 10.000, izin tempat tinggal dari pihak rumah yang ditempati dengan yang menempati 5. Nomor telepon dan email pemohon.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Tatap Muka <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan c. Petugas kelurahan melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon e. Produk layanan dicetak dan Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal selesai. 2. Pelayanan Daring <ol style="list-style-type: none"> a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id b. Memilih menu Surat Keterangan Domisili, pilih opsi Domisili Tempat Tinggal c. Melakukan upload data dan persyaratan d. Proses verifikasi data e. Proses cetak produk layanan f. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri. g. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja <i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala IT.</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : 031-7886267 c. email : kelurahannelom@gmail.com d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

No.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer, <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam penerbitan surat keterangan akan diberikan kompensasi dalam bentuk : a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

V. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA

4. REGISTER PERNYATAAN AHLI WARIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengantar RT RW 2. Fotocopy surat/akta kematian almarhum 3. Fotocopy KTP-el almarhum 4. Fotocopy KK almarhum 5. Fotocopy KTP-el semua ahli waris 6. Fotocopy KK semua ahli waris 7. Buku Nikah/ Akta Pernikahan (bila almarhum telah menikah)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan 2. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan 3. Petugas kelurahan melakukan pengetikan dokumen/ surat sesuai pengajuan permohonan 4. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon 5. Produk layanan Register Pernyataan Ahli Waris selesai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja <i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala teknis.</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Register Pernyataan Ahli Waris
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : 031-7886267 c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer, <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Pegawai yang menrapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam register pernyataan ahli waris akan diberikan kompensasi dalam bentuk: a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA
5. SURAT KETERANGAN RIWAYAT TANAH

No.	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengantar RT RW 2. KTP-el 3. KK 4. Letter C 5. Sertifikat Tanah
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan 2. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan 3. Petugas kelurahan melakukan pengetikan dokumen/ surat sesuai pengajuan permohonan 4. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon 5. Produk layanan Surat Keterangan Riwayat Tanah selesai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja <i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala teknis.</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Riwayat Tanah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : 031-7886267 c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer, <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten,

No.	KOMPONEN	URAIAN
		Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam surat keterangan riwayat tanah akan diberikan kompensasi dalam bentuk: <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA
6. SURAT PENGANTAR NIKAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengantar RT RW 2. Fotocopy KTP 3. Fotocopy KK 4. Fotocopy Ijazah 5. Fotocopy Akte Kelahiran 6. Foto 2x3 cm (latar biru) 6 lembar 7. Mengisi Formulir N1, N2, N4, N5 8. Janda/duda cerai hidup melampirkan Akta Cerai 9. Janda/duda cerai mati melampirkan Surat Kematian 10. Nomor telepon dan email pemohon.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pelayanan Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan c. Petugas kelurahan melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon e. Produk layanan dicetak dan Surat Pengantar Nikah selesai. <p>2. Pelayanan Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id b. Memilih menu Surat Pengantar Nikah c. Melakukan upload data dan persyaratan d. Proses verifikasi data e. Proses cetak produk layanan f. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri. g. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja <i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala teknis.</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Nikah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : 031-7886267 c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!

NO	KOMPONEN	URAIAN
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang no 1 tahun 1974 Tentang Perkawinan 2. Peraturan Menteri Agama nomor 20 tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer, <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BERAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam surat pengantar nikah akan diberikan kompensasi dalam bentuk: a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA
7. SURAT KETERANGAN BEDA NAMA

No.	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	2. Pengantar RT RW 3. KTP-el 4. KK 5. Fotocopy Dokumen yang Terdapat Perbedaan Data 6. Surat Pernyataan Beda Nama (bermaterai 10.000) 7. Nomor telepon dan email pemohon.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pelayanan Tatap Muka a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan c. Petugas kelurahan melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon e. Produk layanan dicetak dan Surat Keterangan Beda Nama selesai. 2. Pelayanan Daring a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id b. Memilih menu Surat Keterangan Umum c. Melakukan upload data dan persyaratan d. Proses verifikasi data e. Proses cetak produk layanan f. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri. g. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja <i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala IT.</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Beda Nama
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : e. telepon : 031-7886267 f. faksimile : 031-7886267 g. email : kelurahannelom@gmail.com h. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 5) website www.lapor.go.id 6) SMS melalui nomor 1708 7) twitter @lapor1708 8) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

No.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer, <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam surat keterangan akan diberikan kompensasi dalam bentuk: a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA
8. SURAT KETERANGAN JANDA/ DUDA

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengantar RT RW 2. KTP-el Pemohon 3. KK 4. Surat Kematian (jika cerai mati) 5. Akta Cerai (jika cerai hidup) 6. Surat Pernyataan Janda/Duda (bermaterai 10.000) 7. Nomor telepon dan email pemohon.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Tatap Muka <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan c. Petugas kelurahan melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon e. Produk layanan dicetak dan Surat Keterangan Janda/ Duda selesai. 2. Pelayanan Daring <ol style="list-style-type: none"> a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id b. Memilih menu Surat Keterangan Umum c. Melakukan upload data dan persyaratan d. Proses verifikasi data e. Proses cetak produk layanan f. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri. g. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja <i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala teknis.</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Janda/ Duda
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : 031-7886267 c. email : kelurahannelom@gmail.com d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer, <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam surat keterangan akan diberikan kompensasi dalam bentuk: a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA
9. SURAT KETERANGAN BELUM MENIKAH

No.	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengantar RT RW 2. KTP-el 3. KK 4. Surat Pernyataan Belum Menikah (bermaterai 10.000) 5. Nomor telepon dan email pemohon.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Tatap Muka <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan c. Petugas kelurahan melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon e. Produk layanan dicetak dan Surat Keterangan Belum Menikah selesai. 2. Pelayanan Daring <ol style="list-style-type: none"> a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id b. Memilih menu Surat Keterangan Umum c. Melakukan upload data dan persyaratan d. Proses verifikasi data e. Proses cetak produk layanan f. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri. g. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja <i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala teknis.</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Belum Menikah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : 031-7886267 c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no 1 tahun 1974 Tentang Perkawinan 2. Peraturan Menteri Agama nomor 20 tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan.
2.	Sarana dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan

No.	KOMPONEN	URAIAN
	Prasarana, dan/ atau Fasilitas	2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer, <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam surat keterangan akan diberikan kompensasi dalam bentuk: a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA
10. SURAT KETERANGAN DOMISILI USAHA

No.	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengantar RT RW 2. KTP-el Pemohon 3. KTP-el Penanggungjawab Perusahaan/Usaha 4. KK Penanggungjawab Perusahaan/Usaha 5. Akta pendirian usaha atau dokumen sejenis bagi usaha mikro 6. Sertifikat kepemilikan tempat usaha (milik sendiri) 7. Surat sewa/pinjam tempat usaha (bila kontrak) 8. Surat izin tetangga 9. Nomor telepon dan email pemohon.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pelayanan Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan c. Petugas kelurahan atau Pemohon melakukan input dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja d. Lurah melakukan tanda tangan elektronik dokumen/ surat yang diajukan pemohon e. Produk layanan dicetak dan Surat Keterangan domisili usaha selesai. <p>2. Pelayanan Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id b. Memilih menu Surat Keterangan Domisili, pilih opsi Domisili Usaha c. Melakukan upload data dan persyaratan d. Proses verifikasi data e. Proses cetak produk layanan f. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri. g. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari. <i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala teknis.</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Domisili Usaha
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : 031-7886267 c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!

No.	KOMPONEN	URAIAN
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer, <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam surat keterangan akan diberikan kompensasi dalam bentuk: a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA
11. SURAT PENGANTAR IJIN KERAMAIAAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengantar RT RW 2. KTP-el 3. KK 4. Pernyataan tidak keberatan bermaterai 10.000 dari tetangga, minimal 4 warga. 5. KTP-el warga yang memberikan izin. 6. Nomor telepon dan email pemohon.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Tatap Muka <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan c. Petugas kelurahan atau Pemohon melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon e. Produk layanan dicetak dan Pengantar Ijin Keramaian selesai. 2. Pelayanan Daring <ol style="list-style-type: none"> a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id b. Memilih menu Tipe B - Ijin Keramaian c. Melakukan upload data dan persyaratan d. Proses verifikasi data e. Proses cetak produk layanan f. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri. g. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja <i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala teknis.</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Ijin Keramaian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : 031-7886267 c. email : kelurahannelom@gmail.com d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4168) Pasal 15 ayat (2) huruf a dan huruf d, menyatakan bahwa Polri berwenang untuk memberikan izin dan mengawasi kegiatan keramaian umum serta kegiatan masyarakat lainnya dan menerima pemberitahuan tentang kegiatan politik;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 60 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perizinan dan Pengawasan Kegiatan Keramaian Umum, Kegiatan Masyarakat Lainnya, dan Pemberitahuan Kegiatan Politik.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer, <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam surat ijin keramaian akan diberikan kompensasi dalam bentuk: <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA
12. SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengantar RT/RW 2. KTP-el 3. KIA/ Akta Kelahiran (untuk pendidikan) 4. KK 5. Surat Pernyataan Tidak Mampu bermaterai 10.000 diketahui RT RW 6. Surat keterangan rawat inap / rawat jalan untuk SKTM JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin) 7. Nomor telepon dan email pemohon.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pelayanan Tatap Muka <ol style="list-style-type: none"> Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan Petugas kelurahan atau Pemohon melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon Produk layanan dicetak dan Surat Keterangan Tidak Mampu selesai. 2. Pelayanan Daring <ol style="list-style-type: none"> Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id Memilih menu Surat Keterangan Tidak Mampu Melakukan upload data dan persyaratan Proses verifikasi data Proses cetak produk layanan Pemohon mengisi Survei Kepuasan Masyarakat elektronik (e-SKM). Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id
3.	Jangka Waktu Pelayanan	SKTM Pendidikan : 1 (satu) hari kerja SKTM JKMM : 2 (dua) hari kerja <i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala teknis.</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Tidak Mampu
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> telepon : 031-7886267 faksimile : 031-7886267 email : kelurahanngelom@gmail.com kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> website www.lapor.go.id SMS melalui nomor 1708

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013 tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer, Printer, <i>Scanner</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam surat ijin keramaian akan diberikan kompensasi dalam bentuk: a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA

13. LEGALISASI DOKUMEN

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP-el pemohon 2. Kartu Keluarga 3. Dokumen asli yang akan dilegalisasi. 4. Fotocopy dokumen yang akan dilegalisasi.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke kelurahan dan menyerahkan berkas persyaratan 2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas dan melakukan verifikasi data 3. Dokumen dilegalisasi. 4. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja.
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Dokumen yang telah dilegalisasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : 031-7886267 c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 29 Tahun 2010 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Sidoarjo
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam legalisasi akan diberikan kompensasi dalam bentuk: <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. penyampaian informasi dokumen telah selesai melalui WA atau email penerima layanan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 3. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA
14. PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Resmi Pengaduan (KTP dan Nomor HP pemohon) 2. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan pada sarana prasana resmi yang tersedia, diantaranya: <ol style="list-style-type: none"> a. Hotline 112 b. Telepon : 031-7886267 c. hotline WA d. email : kelurahanngelom@gmail.com e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan aduannya secara lisan maupun tulisan melalui kanal pengaduan yang disediakan; 2. Petugas pengelola pengaduan memberikan jawaban/respon awal kepada pemohon, untuk pemrosesan selanjutnya 3. Petugas mencatat pengaduan pada kanal lapor.go.id ; 4. Petugas melakukan telaah dan koordinasi terhadap pengaduan yang belum terselesaikan; 5. Pengaduan didistribusikan ke unit terkait untuk dilakukan penelusuran/tindak lanjut; 6. Petugas penerima aduan menyampaikan tanggapan kepada pengadu/pemohon berdasarkan hasil koordinasi dengan unit terkait sesuai kanal pengaduan yang di akses.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1x24 Jam setelah pengaduan disampaikan
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Jawaban Pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Lurah Ngelom Jl. Ngelom Gg. V/269 Kelurahan Ngelom, Taman, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-7886267 b. faksimile : 031-7886267 c. email : kelurahanngelom@gmail.com d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 <p>aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</p>
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>4. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;</p> <p>6. Keputusan Menteri PAN RB 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;</p> <p>8. Peraturan Bupati nomor 12 tahun 2015 tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo;</p> <p>9. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 123 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Di Kabupaten Sidoarjo.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Meja dan kursi Konsultasi 3. Komputer 4. Alat tulis kantor 5. Media Sosial (Website, Instagram, Email, Facebook)
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan. 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Ngelom; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Keterlambatan dalam pemrosesan Penanganan Pengaduan Masyarakat akibat kendala internal

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kecamatan akan diinformasikan langsung kepada pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Ngelom Kecamatan Taman sKabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

Ditetapkan di Sidoarjo
pada tanggal 28 Juni 2024

LURAH NGELOM



Ditandatangani secara elektronik oleh

IPUNG SUWANDI, S.Sos
NIP. 197202051994031002

IPUNG SUWANDI, S.Sos

Deseta, Tingkat I