



**PEMERINTAH KABUPATEN AGAM
KECAMATAN IV KOTO**

Jl. Raya Bukittinggi - Maninjau

KEPUTUSAN CAMAT IV KOTO
NOMOR : 09 TAHUN 2021

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
KANTOR CAMAT IV KOTO

CAMAT IV KOTO,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Kecamatan IV Koto;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Camat IV Koto tentang Standar Pelayanan pada Kantor Camat IV Koto.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
8. Peraturan Daerah Propinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatalaksana Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Agam;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Kantor Camat IV Koto, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan Kantor Camat IV Koto sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi :
1. Standar Pelayanan Perekaman e-KTP
 2. Standar Pelayanan Dispensasi Nikah
 3. Standar Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu
 4. Standar Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris
 5. Standar Pelayanan Surat Izin Penelitian Perorangan
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara/ Pelaksana dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam Penilaian Kinerja Pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawasan dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.


Ditetapkan di Balingka
pada tanggal 15 Desember 2021



RICKY EKA PUTRA, S.STP
Penata Tk-1 (III/d)
NIP. 19861130 200602 1 001

LAMPIRAN KEPUTUSAN
CAMAT IV KOTO
NOMOR TAHUN 2021
TENTANG STANDAR PELAYANAN
KANTOR CAMAT IV KOTO

1. STANDAR PELAYANAN PEREKAMAN e-KTP

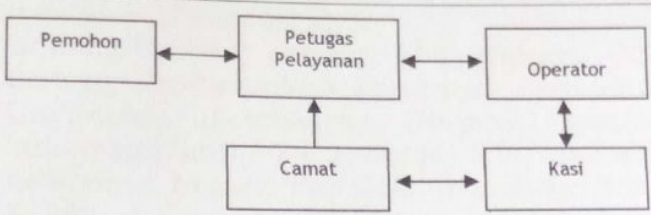
NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	 <pre> graph TD Pemohon --> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan <--> Operator_e-KTP[Operator e-KTP] Operator_e-KTP --> Kasi Kasi <--> Camat Camat --> Petugas_Pelayanan </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan dengan membawa Kartu Keluarga untuk melakukan perekaman e-KTP; Petugas Pelayanan menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi; Operator e-KTP melakukan perekaman (foto, sidik jari, retina mata, tanda tangan, dll); Kasi yang ditunjuk menverifikasi, menvalidasi, meneliti, mengkoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan; Camat menandatangani berkas yang telah diparaf oleh kasi; Petugas Pelayanan memberikan Stempel dan merekap berkas Pemohon; Pemohon Menerima Berkas Permohonan KTP untuk diteruskan ke Dukcapil.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Perekaman e-KTP
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan	1. Pengaduan, saran dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Camat IV Koto Jl. Raya Bukittinggi - Maninjau.

	masukan	<p>2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui :</p> <p>a. Email : kec.4koto@yahoo.co.id b. Kotak saran/ kepuasan</p>
<p>B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (Manufacturing)</p>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707); 7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182); 8. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Front Office; b. Ruang Perekaman e-KTP c. Perangkat komputer e-KTP

		d. Kotak Saran/ Kepuasan
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku dan; b. Kemampuan mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas teknis, 1 (satu) Kasi yang membidangi dan 1 (satu) orang Camat.
6.	Jaminan Pelayanan	Keramahan Petugas, Kejelasan Prosedur, dan Ketepatan Waktu.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin aman secara fisik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN DISPENSASI NIKAH

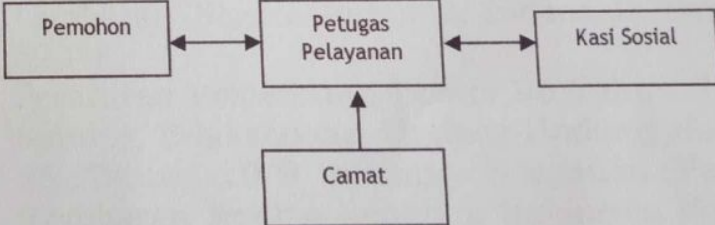
NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Permohonan dari yang bersangkutan ; b. Pengantar Permohonan Dispensasi Nikah yang ditanda tangani oleh KUA; c. Surat Keterangan Kesehatan; d. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) sebanyak 1 (satu) lembar; e. Surat Pengantar Nikah dari Walinagari f. Surat Pernyataan Calon Mempelai g. Surat Persetujuan Mempelai h. Surat Izin Orang Tua i. Surat Pindah Nikah (bagi masyarakat yang diluar Kecamatan IV Koto) j. Akte Kelahiran yang bersangkutan k. Akte Cerai bagi yang Duda/ Janda

2.	Sistem Mekanisme Prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan dengan membawa kelengkapan pengurusan dispensasi nikah; 2. Petugas Pelayanan menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi; 3. Operator mengetik dispensasi nikah sesuai dengan bahan dan persyaratan yang ada; 4. Kasi yang ditunjuk menverifikasi, memvalidasi, meneliti, mengoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan; 5. Camat menandatangani berkas yang telah diparaf oleh kasi; 6. Petugas Pelayanan memberikan Stempel dan mengarsipkan berkas Pemohon; 7. Pemohon Menerima Surat Dispensasi Nikah untuk diteruskan ke KUA.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Dispensasi Nikah
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Camat IV Koto Jl. Raya Bukittinggi-Maninjau. 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui <ol style="list-style-type: none"> a. Email : kec.4koto@yahoo.co.id b. Kotak saran/ kepuasan
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik

		<p>Indoensia Nomor 5038);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 5234);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);</p>
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<p>a. Front Office;</p> <p>b. Ruang Tunggu</p> <p>c. Seperangkat komputer dan printer</p> <p>d. Toilet</p> <p>e. Ruang Layak Anak</p> <p>f. Ruang Ibu Menyusui</p> <p>g. Jaringan Wifi</p> <p>h. Televisi</p> <p>i. Kotak Saran/ Kepuasan</p> <p>j. Tempat Parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>b. Mampu mengoperasikan komputer.</p>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas teknis, 1 (satu) Kasi yang membidangi dan 1 (satu) orang Camat.

6.	Jaminan Pelayanan	Keramahan Petugas, Kejelasan Prosedur, dan Ketepatan Waktu.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin aman secara fisik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

1. STANDAR PELAYANAN LEGALISASI SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

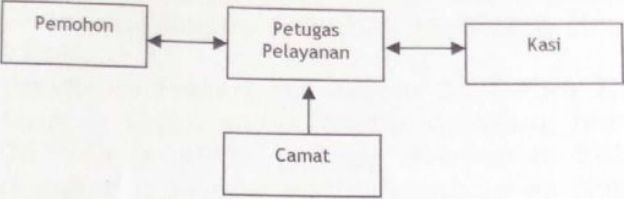
NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Permohonan dari yang bersangkutan diketahui oleh Walinagari; b. Foto copy Kartu Keluarga (KK) sebanyak 1 (satu) lembar; c. Foto copy KTP Pemohon sebanyak 1 (satu) lembar; d. Foto copy Kartu KIS Pemohon sebanyak 1 (satu) lembar
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	 <pre> graph LR Pemohon <--> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan <--> Kasi_Sosial[Kasi Sosial] Camat --> Petugas_Pelayanan </pre> a. Pemohon mengajukan permohonan melalui Petugas Pelayanan; b. Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan pelayanan untuk selanjutnya diserahkan kepada Kasi Sosial; c. Kasi yang ditunjuk menverifikasi, menvalidasi, meneliti, mengkoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan untuk diteruskan kepada Camat; d. Camat menandatangani dokumen Surat

		Keterangan Kurang Mampu dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan; dan e. Petugas Pelayanan menyerahkan Surat Keterangan Kurang Mampu kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kurang Mampu
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Camat IV Koto Jl. Raya Bukittinggi-Maninjau. 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Email : kec.4koto@yahoo.co.id b. Kotak saran/ kepuasan
<p>B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (Manufacturing)</p>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13

		Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Front Office; b. Ruang Tunggu c. Seperangkat komputer dan printer d. Toilet e. Ruang Layak Anak f. Ruang Ibu Menyusui g. Jaringan Wifi h. Televisi i. Kotak Saran/ Kepuasan j. Tempat Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku dan; b. Kemampuan mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas teknis, 1 (satu) Kasi yang membidangi dan 1 (satu) orang Camat.
6.	Jaminan Pelayanan	Keramahan Petugas, Kejelasan Prosedur, dan Ketepatan Waktu.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin aman secara fisik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Permohonan dari yang bersangkutan diketahui oleh Walinagari; b. Foto copy Kartu Keluarga (KK) sebanyak 1 (satu) lembar; c. Foto copy KTP Ahli sebanyak 1 (satu) lembar.

2.	Sistem Mekanisme Prosedur	 <pre> graph TD Pemohon --> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan --> Kasi Camat --> Petugas_Pelayanan </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan melalui Petugas Pelayanan; Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan pelayanan untuk selanjutnya diserahkan kepada Kasi yang membidangi; Kasi yang ditunjuk menverifikasi, menvalidasi, meneliti, mengoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan untuk diteruskan kepada Camat; Camat menandatangani dokumen Surat Keterangan Ahli Waris dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan; dan Petugas Pelayanan menyerahkan Surat Keterangan Ahli Waris kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Camat IV Koto Jl. Raya Bukittinggi-Maninjau. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> Email : kec.4koto@yahoo.co.id Kotak saran/ kepuasan
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011

		<p>tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);</p>
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<p>a. Front Office;</p> <p>b. Ruang Tunggu</p> <p>c. Seperangkat komputer dan printer</p> <p>d. Toilet</p> <p>e. Ruang Layak Anak</p> <p>f. Ruang Ibu Menyusui</p> <p>g. Jaringan Wifi</p> <p>h. Televisi</p> <p>i. Kotak Saran/ Kepuasan</p> <p>j. Tempat Parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan Surat Keterangan Ahli Waris dan;</p> <p>b. Kemampuan mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas teknis, 1 (satu) Kasi yang membidangi dan 1 (satu) orang Camat.
6.	Jaminan Pelayanan	Keramahan Petugas, Kejelasan Prosedur, dan Ketepatan Waktu.
7.	Jaminan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin

	Keamanan dan Keselamatan	aman secara fisik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3. STANDAR PELAYANAN SURAT IZIN PENELITIAN PERORANGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Permohonan Izin Penelitian dari Kampus; b. Proposal Penelitian Pemohon; c. Foto copy KTP/Katu Mahasiswa Pemohon sebanyak 1 (satu) lembar;
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<pre> graph LR Pemohon <--> Petugas_Pelayanan[Petugas Pelayanan] Petugas_Pelayanan <--> Kasi Camat --> Kasi </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan Izin Penelitian yang telah ditanda tangani oleh Kampus setempat; Petugas Pelayanan menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi; Kasi yang ditunjuk menverifikasi, memvalidasi, meneliti, mengkoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan; Camat menandatangani berkas yang telah diparaf oleh kasi; Petugas Pelayanan memberikan Stempel dan Mengarsipkan berkas Pemohon; Pemohon Menerima Berkas Permohonan Izin Penelitian.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) menit
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)

5.	Produk Pelayanan	Surat Izin Penelitian Perorangan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Camat IV Koto Jl. Raya Bukittinggi-Maninjau. 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> c. Email : kec.4koto@yahoo.co.id d. Kotak saran/ kepuasan

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Instansi Organisasi
(Manufacturing)**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Front Office; b. Ruang Tunggu c. Seperangkat komputer dan printer d. Toilet e. Ruang Layak Anak f. Ruang Ibu Menyusui g. Jaringan Wifi h. Televisi i. Kotak Saran/ Kepuasan

		j. Tempat Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; b. Kemampuan mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas teknis, 1 (satu) Kasi yang membidangi dan 1 (satu) orang Camat.
6.	Jaminan Pelayanan	Keramahan Petugas, Kejelasan Prosedur, dan Ketepatan Waktu.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin aman secara fisik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.



RICKY EKA PUTRA, S.STP

Penata Tk I (III/d)

NIP. 19861130 200602 1 001