



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO**  
**KECAMATAN TAMAN**  
**KELURAHAN TAMAN**

Jl. Taman Utara No. 01 Kode Pos 61257

Telepon. (031) 7874445

Email : kelurahantaman1@gmail.com Website : keltaman.sidoarjokab.go.id

**KEPUTUSAN LURAH TAMAN KABUPATEN SIDOARJO**  
**NOMOR : 188/001/438.7.7.1/2022**

**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN**  
**DI LINGKUNGAN KELURAHAN TAMAN KABUPATEN SIDOARJO**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**LURAH TAMAN KABUPATEN SIDOARJO,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja 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 Taman Kabupaten Sidoarjo tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kelurahan Taman Kabupaten Sidoarjo;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa 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 Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua 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);
4. 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);
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 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);
  10. 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);
  11. 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);
  12. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo sebagaimana telah diubah dengan 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.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Kelurahan Taman Kabupaten Sidoarjo.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu diimplementasikan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kelurahan Taman.
- 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 Taman ini.
- KELIMA : Standar Pelayanan di lingkungan Kelurahan Taman sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, terdiri dari :
1. Penerimaan Tamu/ Kunjungan Kerja;
  2. Permohonan Narasumber;
  3. Konsultasi/ Pendampingan;
  4. Permintaan Data/ Informasi;
  5. Pengaduan;
  6. Keterangan Domisili Usaha;
  7. Pengantar Ijin Keramaian;
  8. Keterangan Tidak Mampu;
  9. Keterangan Kematian;
  10. Keterangan Domisili Tempat Tinggal;
  11. Register Pernyataan Ahli Waris;
  12. Keterangan Riwayat Tanah;
  13. Pengantar Nikah;
  14. Keterangan Beda Nama;
  15. Keterangan Janda/ Duda;
  16. Keterangan Belum Menikah.
- KEENAM : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, dipublikasikan secara non elektronik pada ruang pelayanan dan secara elektronik pada *website* keltaman.sidoarjokab.go.id.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sidoarjo  
pada tanggal 02 Maret 2022

LURAH TAMAN,



MACHWAL ANAM, SH.  
Penata Tingkat 1  
NIP. 196502122009021001

## LAMPIRAN KEPUTUSAN LURAH TAMAN KABUPATEN SIDOARJO

NOMOR : 188/001/438.7.7.1/2022

TANGGAL : 02 Maret 2022

**STANDAR PELAYANAN  
PENERIMAAN TAMU/ KUNJUNGAN KERJA**

| No.   | KOMPONEN                      | URAIAN   |
|---|-------------------------------|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |                               |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan         | <p>1. Menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi.</li> <li>b. Mencantumkan maksud dan tujuan kunjungan kerja</li> <li>c. Mencantumkan waktu pelaksanaan kunjungan kerja dan jumlah personil yang mengikuti</li> </ol> <p>Ditujukan ke alamat :<br/>Sekretaris Daerah Kabupaten Sidoarjo<br/>Tembusan : Camat Taman dan Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No. 01 atau melalui email di <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Kelurahan Taman dengan melakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Registrasi tamu pada <i>Front office</i></li> <li>b. Membawa surat permohonan asli dari institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya;</li> <li>c. Menunjukkan kartu identitas yang berlaku</li> </ol>   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <p>1. Melalui permohonan tertulis</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Bupati Sidoarjo/ Wakil Bupati Sidoarjo/ Sekretaris Daerah Kabupaten Sidoarjo dengan tembusan Camat Taman dan Lurah Taman</li> <li>b. Pengguna layanan menerima tanda terima/ konfirmasi dari petugas TU, yang menunjukkan bahwa surat permohonan telah diterima</li> <li>c. Pengguna layanan menunggu surat jawaban/ konfirmasi penerimaan kunjungan. Konfirmasi akan disampaikan kepada info kontak yang tertera pada surat permohonan.</li> </ol> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Kelurahan Taman</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kelurahan Taman dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan maksud dan tujuan kunjungan.</li> <li>b. Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu informasi pegawai yang akan menerima.</li> <li>c. Pengguna informasi menerima konfirmasi penerimaan kunjungan</li> <li>d. Apabila kunjungan di terima, pengguna layanan akan</li> </ol> |

| No.  | KOMPONEN  | URAIAN  |
|--|---|---|
|  |   | diarahkan oleh petugas front office ke ruangan pertemuan yang telah disiapkan   |
| 3.   | Jangka Waktu Pelayanan                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi/ surat jawaban penerimaan tamu/ kunjungan kerja disampaikan oleh Kelurahan Taman maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima.</li> <li>2. Kunjungan kerja yang hadir langsung tanpa surat permohonan sebelumnya, akan diarahkan kepada petugas yang membidangi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud dan tujuan</li> </ol>  |
| 4.   | Biaya/ Tarif                                      | Tidak ada biaya/tarif   |
| 5.   | Produk Pelayanan                                  | Surat jawaban dan/ atau materi kunjungan kerja.   |
| 6.   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br/>Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No. 01</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-7874445</li> <li>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></li> <li>c. instagram : @kelurahan_taman</li> <li>d. facebook : @kelurahan taman</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b> |   |   |
| 1.   | Dasar Hukum                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo;</li> <li>2. 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 Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo.</li> </ol>   |
| 2.   | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu/ rapat dengan pendingin ruangan</li> <li>2. Meja dan kursi</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer Scanner Fotocopy</li> <li>5. Jaringan internet</li> </ol>  |
| 3.   | Kompetensi Pelaksana                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan khusus tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya, serta program kerja yang dilakukan oleh Kelurahan Taman</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>  |
| 4.   | Pengawasan Internal                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Taman;</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>   |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 5.  | Jumlah Pelaksanan                          | Maksimal 2 (dua) orang.   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan tamu/ kunjungan kerja dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan;</li> <li>2. Penerimaan tamu/ kunjungan kerja dilakukan oleh pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>3. Materi yang dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.</li> </ol>   |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Pejabat yang menerima tamu/ kunjungan kerja telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan penerimaan tamu/ kunjungan kerja menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Taman selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Taman.</li> </ol> |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan pelaksanaan per kegiatan</li> <li>2. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo</li> <li>3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN  
PERMOHONAN NARASUMBER**

| No.   | KOMPONEN                      | URAIAN   |
|---|-------------------------------|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |                               |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan         | <p>1. Menyampaikan surat permohonan tertulis paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan, yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi.</li> <li>b. Mencantumkan informasi kegiatan yang akan dilaksanakan meliputi maksud dan tujuan kegiatan, tema/ judul kegiatan, peserta, waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan.</li> <li>c. Permohonan dari perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya di luar Pemerintah Kabupaten Sidoarjo ditujukan kepada Bupati Sidoarjo/ Wakil Bupati Sidoarjo/ Sekretaris Daerah Kabupaten Sidoarjo tembusan Camat Taman dan Lurah Taman</li> <li>d. Permohonan dari unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo ditujukan kepada Lurah Taman tembusan Camat Taman.</li> </ol> <p>Ditujukan ke alamat :<br/>           Jl. Taman Utara No. 01 atau melalui email di <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a> atau melalui E-Buddy <a href="https://e-buddy.sidoarjokab.go.id/">https://e-buddy.sidoarjokab.go.id/</a></p> <p>2. Tindak lanjut permohonan dapat dilakukan dengan mengakses E-Buddy atau menghubungi layanan Tata Usaha Kelurahan Taman</p> |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan narasumber resmi ditujukan kepada Bupati Sidoarjo/ Wakil Bupati Sidoarjo/ Sekretaris Daerah Kabupaten Sidoarjo tembusan Camat Taman dan Lurah Taman</li> <li>2. Pengguna layanan menerima tanda terima/ konfirmasi dari petugas TU, yang menunjukkan bahwa surat permohonan telah diterima</li> <li>3. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/ pegawai yang akan ditugaskan sebagai narasumber. Koordinasi juga akan dilakukan untuk memastikan pelaksanaan kegiatan dilakukan secara tatap muka atau daringi</li> <li>4. Pengguna layanan menerima surat jawaban yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada surat permohonan. Apabila permohonan disetujui maka surat akan disertai dengan info petugas/ pegawai yang ditugaskan sebagai narasumber.</li> </ol>  |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan        | Surat jawaban akan disampaikan oleh Kelurahan Taman maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima.   |
| 4.  | Biaya/ Tarif                  | Tidak ada biaya/tarif  |
| 5.  | Produk Pelayanan              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat jawaban tentang permohonan narasumber;</li> <li>2. Surat Perintah Tugas pejabat/ pegawai yang</li> </ol>   |

| No.  | KOMPONEN  | URAIAN  |
|--|---|---|
|  |   | ditugaskan.<br>3. Materi sesuai permasalahan yang akan dibahas.   |
| 6.   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br/>Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No. 01</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-7874445</li> <li>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></li> <li>c. instagram : @kelurahan_taman</li> <li>d. facebook : @kelurahan taman</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b> |   |   |
| 1.   | Dasar Hukum                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo.</li> <li>2. 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 Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo.</li> </ol>   |
| 2.   | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu/ rapat dengan pendingin ruangan</li> <li>2. Meja dan kursi</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer Scanner Fotocopy</li> <li>5. Jaringan internet</li> </ol>  |
| 3.   | Kompetensi Pelaksana                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kelurahan Taman.</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan materi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>   |
| 4.   | Pengawasan Internal                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Taman;</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>   |
| 5.   | Jumlah Pelaksana                                  | Minimal 1 (satu) orang pegawai pada masing-masing bagian  |
| 6.   | Jaminan Pelayanan                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Narasumber hadir sesuai jadwal yang telah ditentukan;</li> <li>2. Narasumber merupakan pegawai yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>3. Materi yang disampaikan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.</li> </ol>  |
| 7.   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Materi yang disampaikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Narasumber telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> </ol>   |
| 8.   | Evaluasi Kinerja Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan penugasan kepada atasan langsung</li> <li>2. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten</li> </ol>   |

| <b>No.</b> | <b>KOMPONEN</b> | <b>URAIAN</b>  |
|------------|-----------------|--|
|            |                 | Sidoarjo<br>3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) |

**STANDAR PELAYANAN  
KONSULTASI/ PENDAMPINGAN**

| No.   | KOMPONEN                      | URAIAN   |
|---|-------------------------------|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |                               |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan         | <p>1. Menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi.</li> <li>b. Mencantumkan maksud dan tujuan konsultasi/ pendampingan</li> <li>c. Mencantumkan waktu pelaksanaan konsultasi/ pendampingan</li> </ol> <p>Ditujukan ke alamat :<br/>Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No. 01 atau melalui email di <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Kelurahan Taman dengan melakukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Registrasi tamu pada <i>front office</i></li> <li>b. Membawa surat permohonan asli dari institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya;</li> <li>c. Menunjukkan kartu identitas yang berlaku.</li> </ol>  |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <p>1. Melalui permohonan tertulis</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Lurah Taman.</li> <li>b. Pengguna layanan menerima tanda terima/ konfirmasi dari petugas TU, yang menunjukkan bahwa surat permohonan telah diterima</li> <li>c. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/ pegawai yang akan ditugaskan. Koordinasi juga akan dilakukan untuk memastikan pelaksanaan konsultasi/ pendampingan akan dilakukan secara tatap muka atau daring.</li> <li>d. Pengguna layanan menerima surat jawaban yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada surat permohonan. Apabila permohonan disetujui maka surat akan disertai dengan info petugas/ pegawai yang ditugaskan sebagai narasumber.</li> </ol> <p>2. Hadir langsung ke Kelurahan Taman</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan datang langsung ke Kelurahan Taman dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan maksud dan tujuan kunjungan.</li> <li>b. Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu informasi pegawai yang akan memberikan konsultasi/ pendampingan.</li> <li>c. Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan konsultasi/ pendampingan oleh petugas <i>front office</i>.</li> <li>d. Apabila permohonan konsultasi/ pendampingan diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke ruangan pertemuan yang telah</li> </ol> |

| No.  | KOMPONEN  | URAIAN   |
|--|---|--|
|  |   | <p>disiapkan</p> <p>e. Pengguna layanan menerima layanan konsultasi/ pendampingan oleh petugas/ pegawai yang ditugaskan.</p>   |
| 3.   | Jangka Waktu Pelayanan                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi/ surat jawaban pelaksanaan konsultasi disampaikan oleh Kelurahan Taman maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima.</li> <li>2. Konsultasi yang hadir langsung, akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi/ pendampingan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud dan tujuan.</li> </ol>  |
| 4.   | Biaya/ Tarif                                      | Tidak ada biaya/tarif  |
| 5.   | Produk Pelayanan                                  | Surat jawaban dan/ atau materi konsultasi yang diminta.  |
| 6.   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br/>Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No.01</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-7874445</li> <li>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></li> <li>c. instagram : @kelurahan_taman</li> <li>d. facebook : @kelurahan taman</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b> |   |  |
| 1.   | Dasar Hukum                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo.</li> <li>2. 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 Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo.</li> </ol>  |
| 2.   | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu/ rapat dengan pendingin ruangan</li> <li>2. Meja dan kursi</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer Scanner Fotocopy</li> <li>5. Jaringan internet</li> </ol>   |
| 3.   | Kompetensi Pelaksana                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan khusus tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>  |
| 4.   | Pengawasan Internal                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Taman;</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>  |
| 5.   | Jumlah Pelaksanan                                 | Minimal 1 (satu) orang pegawai pada masing-masing bagian   |
| 6.   | Jaminan Pelayanan                                 | 1. Layanan konsultasi/ pendampingan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan;  |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | 2. Konsultasi/ pendampingan dilakukan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>3. Materi yang dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan.   |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan<br>2. Petugas yang memberikan konsultasi/ pendampingan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung<br>3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi/ pendampingan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Taman selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Taman. |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | 1. Laporan pelaksanaan konsultasi/ pendampingan kepada atasan langsung;<br>2. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo; dan<br>3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  |

**STANDAR PELAYANAN  
PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI**

| No.   | KOMPONEN                      | URAIAN   |
|---|-------------------------------|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |                               |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan         | <p>a. Menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <p>b. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi.</p> <p>c. Mencantumkan maksud dan tujuan permintaan data dan informasi.</p> <p>d. Permohonan dari perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya di luar Pemerintah Kabupaten Sidoarjo ditujukan kepada Bupati Sidoarjo/ Wakil Bupati Sidoarjo/ Sekretaris Daerah Kabupaten Sidoarjo tembusan Lurah Taman</p> <p>e. Permohonan dari unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo ditujukan kepada Lurah Taman</p> <p>Ditujukan ke alamat :</p> <p>Jl. Taman Utara No. 01 atau melalui email di <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></p> <p>f. Hadir langsung ke Kantor Kelurahan Taman Kabupaten Sidoarjo dengan melakukan :</p> <p>g. Registrasi tamu pada <i>front office</i></p> <p>h. Membawa surat permohonan asli dari institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya;</p> <p>i. Menunjukkan kartu identitas yang berlaku</p> <p>j. Pengguna layanan wajib menggunakan data dan informasi dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh data dan informasi tersebut, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan publikasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.</p> |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <p>1. Melalui permohonan tertulis</p> <p>Keterangan :</p> <p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Bupati Sidoarjo/ Wakil Bupati Sidoarjo/ Sekretaris Daerah Kabupaten Sidoarjo tembusan Lurah Taman</p> <p>b. Pengguna layanan menerima tanda terima/ konfirmasi dari petugas TU, yang menunjukkan bahwa surat permohonan telah diterima</p> <p>c. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi serta analisis terhadap surat permohonan data dan informasi, dimana :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jika surat permohonan data dan informasi diterima, maka pengguna layanan akan menerima surat berisi data dan informasi sesuai surat permohonan.</li> <li>➤ Jika surat permohonan data dan informasi ditolak, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan.</li> </ul> <p>d. Pengguna layanan menerima surat balasan yang akan</p>   |

| No.  | KOMPONEN  | URAIAN  |
|--|---|---|
|  |   | <p>dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada surat permohonan.</p> <p>2. Hadir langsung ke Kelurahan Taman</p> <p>Keterangan :</p> <p>a. Pengguna layanan datang langsung ke Kelurahan Taman dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan data dan informasi kepada petugas <i>front office</i>.</p> <p>b. Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu disposisi petugas yang akan memberikan pelayanan.</p> <p>c. Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan data dan informasi oleh petugas <i>front office</i>.</p> <p>d. Apabila permohonan data dan informasi diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas <i>Front office</i> ke ruangan pertemuan yang telah disiapkan</p> <p>e. Pengguna layanan menerima layanan data dan informasi oleh petugas/ pegawai yang ditugaskan.</p> |
| 3.   | Jangka Waktu Pelayanan                            | <p>1. Surat jawaban pemberian data dan informasi akan disampaikan oleh Kelurahan Taman maksimal 14 (empat belas) hari sejak surat permohonan diterima.</p> <p>2. Pengguna yang hadir langsung, akan diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi</p>  |
| 4.   | Biaya/ Tarif                                      | Tidak ada biaya/tarif   |
| 5.   | Produk Pelayanan                                  | Surat jawaban dan/ atau data dan informasi yang diminta.  |
| 6.   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br/>Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No. 01</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <p>a. telepon : 031-7874445</p> <p>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></p> <p>c. instagram : @kelurahan_taman</p> <p>d. facebook : @kelurahan taman</p> <p>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR</p> <p>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> <p>2) SMS melalui nomor 1708</p> <p>3) twitter @lapor1708</p> <p>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</p>  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b> |   |   |
| 1.   | Dasar Hukum                                       | <p>1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo.</p> <p>2. 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 Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo.</p>  |
| 2.   | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas         | <p>1. Ruang tamu/ rapat dengan pendingin ruangan</p> <p>2. Meja dan kursi</p> <p>3. Komputer</p> <p>4. Printer Scanner Fotocopy</p> <p>5. Jaringan internet</p>   |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kelurahan.</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi.</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> </ol> |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kelurahan Taman;</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>  |
| 5.  | Jumlah Pelaksanan                          | Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi pada masing-masing bagian  |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | Data dan informasi yang diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan.   |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data dan informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Pejabat yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan penerimaan tamu/kunjungan kerja menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Taman selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Taman.</li> </ol>   |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan rekap permintaan data dan informasi pada buku register</li> <li>2. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo</li> <li>3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>   |

**STANDAR PELAYANAN  
PENGADUAN**

| No.   | KOMPONEN                      | URAIAN   |
|---|-------------------------------|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |                               |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan         | <p>1. Menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi.</li> <li>b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita</li> <li>c. Permintaan penyelesaian yang diajukan;</li> <li>d. Surat dilengkapi dengan identitas waktu dan ditandatangani</li> </ol> <p>Ditujukan ke alamat :</p> <p>Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No. 01<br/>email : kelurahantaman1@gmail.com<br/>telepon : 031-7874445</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Kelurahan Taman dan menyampaikan pengaduan secara lisan atau mengisi formulir pengaduan</p> <p>3. Menyampaikan aduan melalui kanal SP4N-LAPOR!:<br/>website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a><br/>SMS melalui nomor 1708<br/>twitter @lapor1708<br/>aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</p> |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Lurah Taman melalui media aduan yang telah disediakan.</li> <li>2. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait materi aduan.</li> <li>3. Pengguna layanan akan menerima surat/ konfirmasi atas pengaduannya. Surat berisikan jawaban atas pengaduan, detail waktu dan metode penanganan pengaduan yang dikirim kepada kontak yang di cantumkan dalam aduan.</li> </ol>  |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan tertulis akan ditindaklanjuti oleh Kelurahan Taman maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima.</li> <li>2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui SP4N LAPOR! Adalah sebagai berikut :<br/>Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kelurahan Taman<br/>Pengaduan bersifat pengawasan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kelurahan Taman<br/>Pengaduan bersifat pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja</li> </ol>   |

| No.  | KOMPONEN  | URAIAN  |
|--|---|---|
|  |   | <p>permohonan diterima oleh Kelurahan Taman.</p> <p>3. Pengaduan pada internal Sekretariat Dearah, jangka waktu tindak lanjut akan diselesaikan pada :<br/> Pengaduan yang dapat ditidaklanjuti langsung akan diselesaikan maksimal 5 (lima) hari kerja sejak aduan diterima oleh Sekratariat Daerah<br/> Pengaduan yang bersifat teknis dan memerlukan koordinasi dengan instansi lainnya maka akan diselesaikan maksimal 15 (lima belas) hari kerja sejak aduan diterima oleh Kelurahan Taman.</p>  |
| 4.   | Biaya/ Tarif                                      | Tidak ada biaya/tarif   |
| 5.   | Produk Pelayanan                                  | Surat jawaban tentang pemohonan narasumber;<br>Surat Perintah Tugas pejabat/ pegawai yang ditugaskan.<br>Materi sesuai permasalahan yang ingin dibahas.   |
| 6.   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br/>Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No. 01</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-7874445</li> <li>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></li> <li>c. instagram : @kelurahan_taman</li> <li>d. facebook : @kelurahan taman</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b> |   |   |
| 1.   | Dasar Hukum                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo.</li> <li>2. 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 Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo.</li> </ol>   |
| 2.   | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan</li> <li>2. Buku Tamu</li> <li>3. Meja dan kursi</li> <li>4. Komputer</li> <li>5. Printer Scanner Fotocopy</li> <li>6. Jaringan internet</li> </ol>   |
| 3.   | Kompetensi Pelaksana                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kelurahan Taman.</li> <li>3. Pengawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam penanganan pengaduan.</li> <li>4. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.</li> </ol>   |
| 4.   | Pengawasan  | 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan   |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     | Internal                                   | Kelurahan Taman;<br>2. Dilakukan secara berkelanjutan  |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | 1. 1 (satu) orang sebagai pengelola pengaduan pada Kelurahan Taman; dan<br>2. Minimal 1 (satu) orang pegawai pada masing-masing Seksi  |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | 1. Pengaduan ditindaklanjuti (respon awal) maksimal 2 hari sejak penyampaian pengaduan<br>2. Masalah pelayanan yang belum menemukan solusi selambat-lambatnya dalam 60 (enam puluh) hari, dan akan dikoordinasikan dengan instansi unit kerja terkait.   |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Menjamin kerahasiaan identitas yang menyampaikan pengaduan (disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingan untuk penyelesaian masalah)<br>2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Taman Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Taman Kabupaten Sidoarjo |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | 1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan<br>2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.  |

**STANDAR PELAYANAN  
KETERANGAN DOMISILI USAHA**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT dan RW</li> <li>2. Fotocopy KTP Pemohon</li> <li>3. Fotocopy KTP Penanggungjawab Perusahaan/Usaha</li> <li>4. Fotocopy KK Penanggungjawab Perusahaan/Usaha</li> <li>5. Fotocopy Akte pendirian usaha atau dokumen sejenis bagi usaha mikro</li> <li>6. Surat sewa/pinjam tempat usaha (bila kontrak)</li> </ol>   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengurusan langsung datang ke kantor Kelurahan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan</li> <li>b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan</li> <li>c. Petugas kelurahan atau Pemohon melakukan input dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja</li> <li>d. Lurah melakukan tanda tangan elektronik dokumen/ surat yang diajukan pemohon</li> <li>e. Produk layanan dicetak dan Keterangan domisili usaha selesai.</li> </ol> </li> <li>2. Pengurusan Secara Online               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id</li> <li>b. Memilih menu <b>Keterangan Domisili Usaha</b></li> <li>c. Melakukan upload data dan persyaratan</li> <li>d. Proses verifikasi data</li> <li>e. Proses cetak produk layanan</li> <li>f. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri.</li> <li>g. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id</li> </ol> </li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 1 (satu) jam kerja<br><i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala IT.</i>  |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Surat Keterangan Domisili Usaha  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br/>Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No. 01</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-7874445</li> <li>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></li> <li>c. instagram : @kelurahan_taman</li> <li>d. facebook : @kelurahan_taman</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |  |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | 1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten   |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | Sidoarjo.<br>2. 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.   |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | 1. Meja dan kursi<br>2. Komputer<br>3. Printer Scanner Fotocopy<br>4. Jaringan internet<br>5. Alat tulis kantor  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan teknologi informasi.<br>2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.<br>3. Disiplin dan tepat waktu pelayanan                |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan oleh atasan langsung<br>2. Dilakukan secara berkelanjutan   |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | Tiga (3) orang   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.<br>2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi.<br>3. Keterlambatan dalam pemrosesan Pelayanan akibat kendala internal Kelurahan akan diinformasikan langsung kepada pemohon |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Produk Layanan dicetak dan dijamin keasliannya.<br>2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.<br>3. Keselamatan pengguna layanan pemohon menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Taman selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Taman.                              |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | 1. Rapat koordinasi internal rutin<br>2. Laporan per kegiatan kepada atasan langsung<br>3. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo<br>4. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  |

**STANDAR PELAYANAN  
PENGANTAR IJIN KERAMAIAAN**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | 1. Fotocopy KTP<br>2. Fotocopy KK<br>3. Pengantar RT RW  |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | 1. Pengurusan langsung datang ke kantor Kelurahan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan</li> <li>b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan</li> <li>c. Petugas kelurahan atau Pemohon melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja</li> <li>d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon</li> <li>e. Produk layanan dicetak dan Keterangan ijin keramaian selesai.</li> </ol> 2. Pengurusan Secara Online <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id</li> <li>b. Memilih menu <b>Keterangan Umum</b></li> <li>c. Melakukan upload data dan persyaratan</li> <li>d. Proses verifikasi data</li> <li>e. Proses cetak produk layanan</li> <li>f. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri.</li> <li>g. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id</li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 1 (satu) jam kerja<br><i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala IT.</i>  |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Surat pengantar ijin keramaian   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br>Lurah Taman<br>Jl. Taman Utara No. 01<br>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-7874445</li> <li>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></li> <li>c. instagram : @kelurahan_taman</li> <li>d. facebook : @kelurahan taman</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol>   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |  |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | 1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.<br>2. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan   |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.   |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan kursi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer Scanner Fotocopy</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Alat tulis kantor</li> </ol>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan teknologi informasi.</li> <li>2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.</li> <li>3. Disiplin dan tepat waktu pelayanan</li> </ol>                |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>   |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | Tiga (3) orang   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi.</li> <li>3. Keterlambatan dalam pemrosesan Pelayanan akibat kendala internal Kelurahan akan diinformasikan langsung kepada pemohon</li> </ol> |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk Layanan dicetak dan dijamin keasliannya.</li> <li>2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan pemohon menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Taman selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Taman.</li> </ol>                              |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi internal rutin</li> <li>2. Laporan per kegiatan kepada atasan langsung</li> <li>3. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo</li> <li>4. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN  
KETERANGAN TIDAK MAMPU**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN  |
|---|---|---|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | 1. Fotocopy KTP<br>2. Fotocopy KK<br>3. Pengantar RT RW<br>4. Surat pernyataan tidak mampu (bermaterai)   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | 1. Pengurusan langsung datang ke kantor Kelurahan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan</li> <li>b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan</li> <li>c. Petugas kelurahan atau Pemohon melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja</li> <li>d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon</li> <li>e. Produk layanan dicetak dan Keterangan Tidak Mampu selesai.</li> </ol> 2. Pengurusan Secara Online <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id</li> <li>b. Memilih menu <b>Keterangan Tidak Mampu</b></li> <li>c. Melakukan upload data dan persyaratan</li> <li>d. Proses verifikasi data</li> <li>e. Proses cetak produk layanan</li> <li>f. Pemohon mengisi Survei Kepuasan Masyarakat elektronik (e-SKM).</li> <li>g. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri.</li> <li>h. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id</li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 1 (satu) jam kerja<br><i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala IT.</i>   |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Surat Keterangan Tidak Mampu  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br>Lurah Taman<br>Jl. Taman Utara No. 01<br>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-7874445</li> <li>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></li> <li>c. instagram : @kelurahan_taman</li> <li>d. facebook : @kelurahan taman</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol>  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |   |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | 1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.  |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | 2. 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.  |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan kursi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer Scanner Fotocopy</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Alat tulis kantor</li> </ol>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan teknologi informasi.</li> <li>2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.</li> <li>3. Disiplin dan tepat waktu pelayanan</li> </ol>                |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>   |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | Tiga (3) orang   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi.</li> <li>3. Keterlambatan dalam pemrosesan Pelayanan akibat kendala internal Kelurahan akan diinformasikan langsung kepada pemohon</li> </ol> |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk Layanan dicetak dan dijamin keasliannya.</li> <li>2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan pemohon menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Taman selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Taman.</li> </ol>                              |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi internal rutin</li> <li>2. Laporan per kegiatan kepada atasan langsung</li> <li>3. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo</li> <li>4. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN  
KETERANGAN KEMATIAN**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | 1. Pengantar RT RW<br>2. Fotocopy KTP Pemohon<br>3. Fotocopy KTP Almarhum/ah<br>4. Fotocopy KK   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | 1. Pengurusan langsung datang ke kantor Kelurahan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan</li> <li>b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan</li> <li>c. Petugas kelurahan atau pemohon melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja</li> <li>d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon</li> <li>e. Produk layanan dicetak dan Keterangan Kematian selesai.</li> </ol> 2. Pengurusan Secara Online <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id</li> <li>b. Memilih menu <b>Keterangan Kematian</b></li> <li>c. Melakukan upload data dan persyaratan</li> <li>d. Proses verifikasi data</li> <li>e. Proses cetak produk layanan</li> <li>f. Pemohon mengisi e-SKM</li> <li>g. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri.</li> <li>h. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id</li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 1 (satu) hari kerja<br><i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala IT.</i>   |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Surat Keterangan Kematian  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br>Lurah Taman<br>Jl. Taman Utara No. 01<br>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-7874445</li> <li>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></li> <li>c. instagram : @kelurahan_taman</li> <li>d. facebook : @kelurahan taman</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol>   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |  |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | 1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.<br>2. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2017   |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.   |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan kursi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer Scanner Fotocopy</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Alat tulis kantor</li> </ol>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan teknologi informasi.</li> <li>2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.</li> <li>3. Disiplin dan tepat waktu pelayanan</li> </ol>                |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>   |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | Tiga (3) orang   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi.</li> <li>3. Keterlambatan dalam pemrosesan Pelayanan akibat kendala internal Kelurahan akan diinformasikan langsung kepada pemohon</li> </ol> |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk Layanan dicetak dan dijamin keasliannya.</li> <li>2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan pemohon menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Taman selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Taman.</li> </ol>                              |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi internal rutin</li> <li>2. Laporan per kegiatan kepada atasan langsung</li> <li>3. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo</li> <li>4. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN  
KETERANGAN DOMISILI TEMPAT TINGGAL**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT RW</li> <li>2. Fotocopy KTP</li> <li>3. Fotocopy KK</li> <li>4. Surat Pernyataan bermaterai izin tempat tinggal dari pihak rumah yang ditempati dengan yang menempati</li> </ol>  |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengurusan langsung datang ke kantor Kelurahan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan</li> <li>b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan</li> <li>c. Petugas kelurahan melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja</li> <li>d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon</li> <li>e. Produk layanan dicetak dan Keterangan domisili usaha selesai.</li> </ol> </li> <li>2. Pengurusan Secara Online               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id</li> <li>b. Memilih menu <b>Keterangan Umum</b></li> <li>c. Melakukan upload data dan persyaratan</li> <li>d. Proses verifikasi data</li> <li>e. Proses cetak produk layanan</li> <li>f. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri.</li> <li>g. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id</li> </ol> </li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 1 (satu) hari kerja<br><i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala IT.</i>   |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br/>Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No. 01</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-7874445</li> <li>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></li> <li>c. instagram : @kelurahan_taman</li> <li>d. facebook : @kelurahan taman</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |  |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.</li> <li>2. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2017</li> </ol>   |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.   |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan kursi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer Scanner Fotocopy</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Alat tulis kantor</li> </ol>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan teknologi informasi.</li> <li>2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.</li> <li>3. Disiplin dan tepat waktu pelayanan</li> </ol>                |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>   |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | Tiga (3) orang   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi.</li> <li>3. Keterlambatan dalam pemrosesan Pelayanan akibat kendala internal Kelurahan akan diinformasikan langsung kepada pemohon</li> </ol> |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk Layanan dicetak dan dijamin keasliannya.</li> <li>2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan pemohon menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Taman selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Taman.</li> </ol>                              |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi internal rutin</li> <li>2. Laporan per kegiatan kepada atasan langsung</li> <li>3. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo</li> <li>4. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN  
REGISTER PERNYATAAN AHLI WARIS**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT RW</li> <li>2. Fotocopy surat kematian almarhum/ah</li> <li>3. Fotocopy KTP almarhum/ah</li> <li>4. Fotocopy KK almarhum/ah</li> <li>5. Fotocopy surat nikah almarhum/ah</li> <li>6. Fotocopy KTP semua ahli waris</li> <li>7. Fotocopy KK semua ahli waris</li> <li>8. Fotocopy akta lahir ahli waris</li> <li>9. Fotocopy dokumen peninggalan</li> <li>10. Materai 3 lembar</li> <li>11. Saat pengajuan, dilampirkan dokumen asli</li> <li>12. Daftar hadir (Penandatanganan Berita Acara Proses Waris di Tingkat Kelurahan/Desa)</li> <li>13. Seluruh ahli waris menghadiri sidang ahli waris di kelurahan</li> <li>14. Dokumentasi penandatanganan surat pernyataan waris</li> <li>15. Perwakilan Ahli Waris menghadiri sidang ahli waris di kecamatan</li> </ol> |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan</li> <li>2. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan</li> <li>3. Petugas kelurahan melakukan pengetikan dokumen/ surat sesuai pengajuan permohonan</li> <li>4. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon</li> <li>5. Produk layanan Register Pernyataan Ahli Waris selesai.</li> </ol>   |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 1 (satu) hari kerja<br><i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala IT.</i>   |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Register Pernyataan Ahli Waris   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br/>Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No. 01</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-7874445</li> <li>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></li> <li>c. instagram : @kelurahan_taman</li> <li>d. facebook : @kelurahan taman</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>            |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |  |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.</li> <li>2. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2017</li> </ol>   |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.   |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan kursi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer Scanner Fotocopy</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Alat tulis kantor</li> </ol>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan teknologi informasi.</li> <li>2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.</li> <li>3. Disiplin dan tepat waktu pelayanan</li> </ol>                |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>   |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | Tiga (3) orang   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi.</li> <li>3. Keterlambatan dalam pemrosesan Pelayanan akibat kendala internal Kelurahan akan diinformasikan langsung kepada pemohon</li> </ol> |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk Layanan dicetak dan dijamin keasliannya.</li> <li>2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan pemohon menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Taman selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Taman.</li> </ol>                              |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi internal rutin</li> <li>2. Laporan per kegiatan kepada atasan langsung</li> <li>3. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo</li> <li>4. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN  
KETERANGAN RIWAYAT TANAH**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN  |
|---|---|---|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT RW</li> <li>2. Fotocopy KTP dan KK</li> <li>3. Letter C</li> </ol>   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan</li> <li>2. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan</li> <li>3. Petugas kelurahan melakukan pengetikan dokumen/ surat sesuai pengajuan permohonan</li> <li>4. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon</li> <li>5. Produk layanan Keterangan Pengajuan Sertifikat Tanah Ke BPN selesai.</li> </ol>  |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 1 (satu) hari kerja<br><i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala IT.</i>  |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Surat Keterangan Riwayat Tanah  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br/>Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No. 01</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-7874445</li> <li>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></li> <li>c. instagram : @kelurahan_taman</li> <li>d. facebook : @kelurahan_taman</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |   |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.</li> <li>2. 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.</li> </ol>   |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan kursi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer Scanner Fotocopy</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Alat tulis kantor</li> </ol>   |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan teknologi informasi.</li> <li>2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.</li> <li>3. Disiplin dan tepat waktu pelayanan</li> </ol>   |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 4.  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>   |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | Tiga (3) orang   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi.</li> <li>3. Keterlambatan dalam pemrosesan Pelayanan akibat kendala internal Kelurahan akan diinformasikan langsung kepada pemohon</li> </ol> |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk Layanan dicetak dan dijamin keasliannya.</li> <li>2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan pemohon menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Taman selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Taman.</li> </ol>                              |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi internal rutin</li> <li>2. Laporan per kegiatan kepada atasan langsung</li> <li>3. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo</li> <li>4. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN  
SURAT PENGANTAR NIKAH**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT RW</li> <li>2. KTP (Kartu Tanda Penduduk)</li> <li>3. KK (Kartu Keluarga)</li> <li>4. Ijazah</li> <li>5. Akte Kelahiran</li> <li>6. Foto 2x3 cm (latar biru) 6 lembar</li> <li>7. Mengisi Formulir N1, N2, N4, N5</li> <li>8. Usia minimal 21 tahun</li> <li>9. Janda/duda cerai melampirkan Akta Cerai atau Janda/duda cerai mati melampirkan Surat Kematian</li> </ol>  |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengurusan langsung datang ke kantor Kelurahan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan</li> <li>b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan</li> <li>c. Petugas kelurahan melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja</li> <li>d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon</li> <li>e. Produk layanan dicetak dan Surat Pengantar Nikah selesai.</li> </ol> </li> <li>2. Pengurusan Secara Online <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id</li> <li>b. Memilih menu <b>Keterangan Umum</b></li> <li>c. Melakukan upload data dan persyaratan</li> <li>d. Proses verifikasi data</li> <li>e. Proses cetak produk layanan</li> <li>f. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri.</li> <li>g. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id</li> </ol> </li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 1 (satu) hari kerja<br><i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala IT.</i>   |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Surat Pengantar Nikah  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br/>Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No. 01</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-7874445</li> <li>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></li> <li>c. instagram : @kelurahan_taman</li> <li>d. facebook : @kelurahan taman</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |  |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 1.  | Dasar Hukum                                | 1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.<br>2. 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. |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | 1. Meja dan kursi<br>2. Komputer<br>3. Printer Scanner Fotocopy<br>4. Jaringan internet<br>5. Alat tulis kantor   |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pengawai yang mampu mengoperasikan komputer dan teknologi informasi.<br>2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.<br>3. Disiplin dan tepat waktu pelayanan  |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan oleh atasan langsung<br>2. Dilakukan secara berkelanjutan  |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | Tiga (3) orang  |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.<br>2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi.<br>3. Keterlambatan dalam pemrosesan Pelayanan akibat kendala internal Kelurahan akan diinformasikan langsung kepada pemohon  |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Produk Layanan dicetak dan dijamin keasliannya.<br>2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.<br>3. Keselamatan pengguna layanan pemohon menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Taman selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Taman.   |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | 1. Rapat koordinasi internal rutin<br>2. Laporan per kegiatan kepada atasan langsung<br>3. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo<br>4. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)   |

**STANDAR PELAYANAN  
KETERANGAN BEDA NAMA**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN  |
|---|---|---|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT RW</li> <li>2. Fotocopy KTP</li> <li>3. Fotocopy KK</li> <li>4. Fotocopy Dokumen yang Terdapat Perbedaan Data</li> <li>5. Surat Pernyataan Beda Nama (bermaterai)</li> </ol>   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengurusan langsung datang ke kantor Kelurahan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan</li> <li>b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan</li> <li>c. Petugas kelurahan melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja</li> <li>d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon</li> <li>e. Produk layanan dicetak dan Keterangan Beda Nama selesai.</li> </ol> </li> <li>2. Pengurusan Secara Online               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id</li> <li>b. Memilih menu <b>Keterangan Umum</b></li> <li>c. Melakukan upload data dan persyaratan</li> <li>d. Proses verifikasi data</li> <li>e. Proses cetak produk layanan</li> <li>f. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri.</li> <li>g. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id</li> </ol> </li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 1 (satu) hari kerja<br><i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala IT.</i>  |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Surat Keterangan Beda Nama  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br/>Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No. 01</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-7874445</li> <li>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></li> <li>c. instagram : @kelurahan_taman</li> <li>d. facebook : @kelurahan taman</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |   |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.</li> <li>2. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2017</li> </ol>  |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.   |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan kursi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer Scanner Fotocopy</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Alat tulis kantor</li> </ol>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan teknologi informasi.</li> <li>2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.</li> <li>3. Disiplin dan tepat waktu pelayanan</li> </ol>                |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>   |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | Tiga (3) orang   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi.</li> <li>3. Keterlambatan dalam pemrosesan Pelayanan akibat kendala internal Kelurahan akan diinformasikan langsung kepada pemohon</li> </ol> |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk Layanan dicetak dan dijamin keasliannya.</li> <li>2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan pemohon menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Taman selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Taman.</li> </ol>                              |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi internal rutin</li> <li>2. Laporan per kegiatan kepada atasan langsung</li> <li>3. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo</li> <li>4. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN  
KETERANGAN JANDA/ DUDA**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN  |
|---|---|---|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT RW</li> <li>2. Fotocopy KTP Pemohon</li> <li>3. Fotocopy KK</li> <li>4. Fotocopy Surat Kematian (jika cerai mati)</li> <li>5. Fotocopy Akta Cerai (jika cerai hidup)</li> <li>6. Surat Pernyataan Janda/Duda (bermaterai)</li> </ol>   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengurusan langsung datang ke kantor Kelurahan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan</li> <li>b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan</li> <li>c. Petugas kelurahan melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja</li> <li>d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon</li> <li>e. Produk layanan dicetak dan Keterangan Janda/ Duda selesai.</li> </ol> </li> <li>2. Pengurusan Secara Online               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id</li> <li>b. Memilih menu <b>Keterangan Umum</b></li> <li>c. Melakukan upload data dan persyaratan</li> <li>d. Proses verifikasi data</li> <li>e. Proses cetak produk layanan</li> <li>f. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri.</li> <li>g. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id</li> </ol> </li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 1 (satu) hari kerja<br><i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala IT.</i>  |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Surat Keterangan Janda/ Duda  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br/>Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No. 01</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-7874445</li> <li>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></li> <li>c. instagram : @kelurahan_taman</li> <li>d. facebook : @kelurahan taman</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |   |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | 1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.  |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | 2. 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.  |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan kursi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer Scanner Fotocopy</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Alat tulis kantor</li> </ol>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawai yang mampu mengoperasikan komputer dan teknologi informasi.</li> <li>2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.</li> <li>3. Disiplin dan tepat waktu pelayanan</li> </ol>               |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>   |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | Tiga (3) orang   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi.</li> <li>3. Keterlambatan dalam pemrosesan Pelayanan akibat kendala internal Kelurahan akan diinformasikan langsung kepada pemohon</li> </ol> |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk Layanan dicetak dan dijamin keasliannya.</li> <li>2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan pemohon menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Taman selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Taman</li> </ol>                               |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi internal rutin</li> <li>2. Laporan per kegiatan kepada atasan langsung</li> <li>3. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo</li> <li>4. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN  
KETERANGAN BELUM MENIKAH**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN  |
|---|---|---|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT RW</li> <li>2. Fotocopy KTP Pemohon</li> <li>3. Fotocopy KK</li> <li>4. Surat Pernyataan Belum Menikah (bermaterai)</li> </ol>   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengurusan langsung datang ke kantor Kelurahan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang ke kantor kelurahan dan membawa berkas persyaratan</li> <li>b. Petugas kelurahan memverifikasi data dan kelengkapan data dan persyaratan</li> <li>c. Petugas kelurahan melakukan pengetikan dokumen/surat sesuai pengajuan permohonan pada aplikasi Sipraja</li> <li>d. Lurah melakukan penandatanganan dokumen/ surat yang diajukan pemohon</li> <li>e. Produk layanan dicetak dan Keterangan Belum Menikah selesai.</li> </ol> </li> <li>2. Pengurusan Secara Online               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id</li> <li>b. Memilih menu <b>Keterangan Umum</b></li> <li>c. Melakukan upload data dan persyaratan</li> <li>d. Proses verifikasi data</li> <li>e. Proses cetak produk layanan</li> <li>f. Pengiriman dokumen bisa diambil secara langsung atau dicetak mandiri.</li> <li>g. Pemohon dapat memantau proses pengajuan melalui sipraja.sidoarjokab.go.id</li> </ol> </li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 1 (satu) hari kerja<br><i>Apabila berkas lengkap, tidak terkendala IT.</i>  |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Surat Keterangan Belum Menikah  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br/>Lurah Taman<br/>Jl. Taman Utara No. 01</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-7874445</li> <li>b. email : <a href="mailto:kelurahantaman1@gmail.com">kelurahantaman1@gmail.com</a></li> <li>c. instagram : @kelurahan_taman</li> <li>d. facebook : @kelurahan taman</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |   |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.</li> <li>2. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sidoarjo</li> </ol>   |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.  |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan kursi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer Scanner Fotocopy</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Alat tulis kantor</li> </ol>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan teknologi informasi.</li> <li>2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.</li> <li>3. Disiplin dan tepat waktu pelayanan</li> </ol>                |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>   |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | Tiga (3) orang   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi.</li> <li>3. Keterlambatan dalam pemrosesan Pelayanan akibat kendala internal Kelurahan akan diinformasikan langsung kepada pemohon</li> </ol> |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk Layanan dicetak dan dijamin keasliannya.</li> <li>2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan pemohon menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kelurahan Taman selama berada di lingkungan kantor Kelurahan Taman.</li> </ol>                              |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi internal rutin</li> <li>2. Laporan per kegiatan kepada atasan langsung</li> <li>3. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo</li> <li>4. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>  |