



**PEMERINTAH KABUPATEN WAJO
KECAMATAN MANIANGPAJO**

Jl. Poros Pare No.Tpl.KodePos 90952

KabupatenWajo – Propinsi Sulawesi Selatan

**KEPUTUSAN CAMAT MANIANGPAJO
NOMOR. Q1-b TAHUN 2023**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR KECAMATAN MANIANGPAJO KABUPATEN WAJO**

CAMAT MANIANGPAJO KABUPATEN WAJO

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan ;
- b. bahwa untuk memerikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggaraan sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan publik ;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Camat Maniangpajo Kabupaten Wajo tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Undang-Undang No. 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 dan terakhir dengan Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang perubahan ke Dua Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No.5679);
4. Peraturan Pemerintah No. 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;

6. Peraturan Daerah Kab.Wajo Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Wajo Tahun 2016 No.6 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wajo No.62) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kab.Wajo No.1 Tahun 2019 tentang perubahan perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 6 Tahun 2016 tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Wajo Tahun 2019 No.1 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wajo Nomor 109.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Camat Maniangepao tentang standar Kecamatan Maniangepajo Kabupaten Wajo .
- Kesatu : Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Maniangepajo sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Maniangepajo sebagaimana dimaksud dalam pada DIKTUM KESATU meliputi Ruang Lingkup :
- a. Pemberian Surat Pengantar permohonan IMB
 - b. Pelayanan Perekaman E-KTP;
 - c. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga
 - d. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Penduduk
 - e. Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran
 - f. Pelayanan Penerbitan Akta Kematian
 - g. Pelayanan Penerbitan KIA
 - h. Pelayanan Penerbitan Akta Jual Beli
 - i. Pelayanan Mediasi Penyelesaian Kasus Sengketa Tanah
 - j. Pelayanan Pengantar Pencairan Dana Desa dan Alokasi Dana Desa
- Ketiga : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / Pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal di tetapkan

Ditetapkan di : Anabanua
Pada Tanggal : 02 Januari 2023



Lampiran : Keputusan Camat maniangpajo
 Nomor : 01/B TAHUN 2023
 Tanggal : 2 Januari 2023
 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Maniangpajo

STANDAR PELAYANAN

1. Pemberian Surat Pengantar Permohonan IMB

Service Delivery

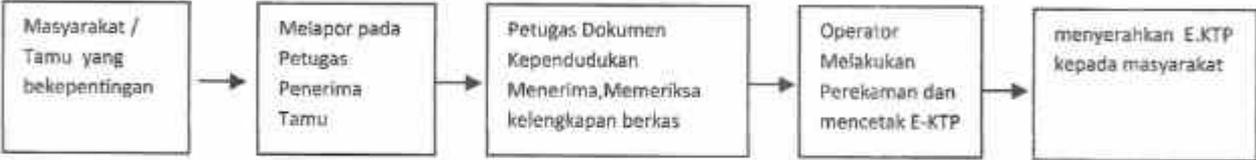
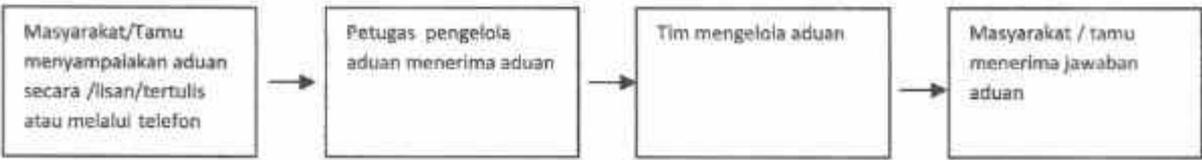
| | |
|----|---|
| 1. | Persyaratan |
| | a. Berkas IMB (Pengantar dari Kelurahan, Permohonan IMB, SPPT, Surat Keterangan Penguasaan Tanah, KTP, Surat Keterangan Tanah tidak dalam kasus sengketa dan Lampiran lainnya) |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur |
| | <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Masyarakat / Tamu yang bekepentingan</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Melapor pada Petugas Penerima Tamu</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Seksi Ekbang Menerima,Memeriksa dan meregistrasi berkas</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Penandatan ganan berkas oleh Camat</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemberian stempel pada Berkas dan menyerahkan kepada masyarakat</div> </div> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Masyarakat / tamu datang ke kantor Kecamatan dan melapor kepada petugas penerima tamu ,mengisi buku tamu dan menyampaikan maksud dan tujuan b. Petugas penerima tamu menunjukan ruangan Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan c. Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan/ staf yang bertugas menerima berkas dan memeriksa kelengkapannya serta meregistrasi berkas . d. Staf/Petugas yang bertugas membawa berkas ke ruangan Camat untuk di tandatangi e. Berkas di stempel dan di serahkan kepada masyarakat yang berkepentingan |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | <ol style="list-style-type: none"> a. 1 (Satu) Jam apabila Camat berada di Kantor b. 1 (Satu) Hari apabila Camat tidak berada di Kantor (Dinas Luar) |
| 4. | Biaya (Tarif) |
| | Gratis |
| 5. | Produk Layanan |
| | Legalisasi Berkas IMB |
| 6. | Penanganan Penaduan, Saran dan Masukan |
| | <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan Dapat dilakukan melalui <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka / secara langsung pada petugas layanan 2. Aplikasi SPAN LAPOR <ul style="list-style-type: none"> - WA. 081144301212 - TLP. 081144301212 b. Alur Penanganan Aduan <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Masyarakat/Tamu menyampaikan aduan secara /lisan/tertulis atau melalui telepon</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas pengelola aduan menerima aduan</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tim mengelola aduan</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Masyarakat / tamu menerima jawaban aduan</div> </div> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang disampaikan secara langsung akan langsung di respon oleh petugas layanan 2. Pengaduan yang disampaikan secara tertulis akan di jawab selambat-lambatnya 5 Hari kerja |

Manufacturing

| | |
|----|---|
| 1. | Dasar Hukum |
| | <ol style="list-style-type: none">Peraturan Daerah Kab.Wajo No.5 Tahun 2018 tentang Perumahan dan Kawasan PemukimanPeraturan Daerah Kab.Wajo No.34 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan |
| 2. | Sarana dan Prasarana / fasilitas |
| | <ol style="list-style-type: none">Tempat parkirRuang pelayananKomputer, Printer, ATK dan InternetBuku Registrasi |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
| | <ol style="list-style-type: none">Mampu mengoperasikan computer berbasis internetMemahami tugas dan fungsi jabatanMemahami SOPMemahami peraturan tentang IMBMemiliki etika pelayanan yaitu disiplin,cepat,sopan, ramah,adil,terbuka, sabar komunikatif,kreatif,inovasi dan tanggung jawab |
| 4 | Pengawasan Internal |
| | <ol style="list-style-type: none">Pengawasan interbal dilakukan oleh Kepala Seksi Perekonomian dan PembangunanPengawasan Eksternal Oleh Dinas Pelayanan Terpadu |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
| | 2 (Dua) Orang <ol style="list-style-type: none">Satu orang penanggung jawabSatu orang pelaksana / staf |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
| | <ol style="list-style-type: none">Pelayanan yang diberikan cepat,tepat,lengkap dan dapat dipertanggungjawabkanApabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi yaitu mulai dari teguran lisan,teguran tertulis dan seterusnya sesuai jenis /bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| | <ol style="list-style-type: none">Pelayanan dilaksanakan diruang kantor dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| | <ol style="list-style-type: none">Evaluasi dilakukan setiap bulan oleh Seksi Perekonomian dan Pembangunan Dan Camat |

2. Pelayanan Perekaman E.KTP

Service Delivery

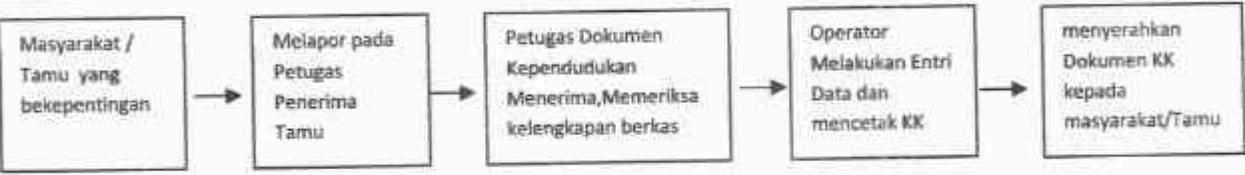
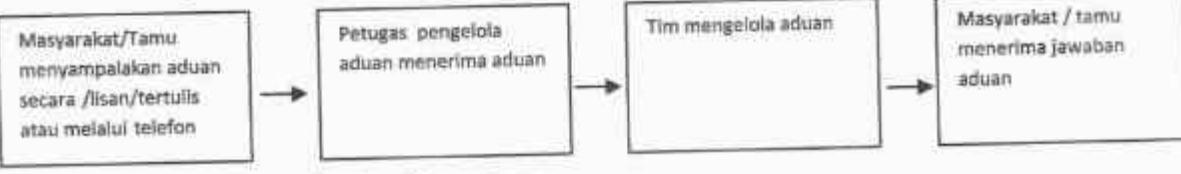
| | |
|----|---|
| 1. | <p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan E-KTP Baru <ol style="list-style-type: none"> a. Foto Copy Kartu Keluarga b. Foto Copy Akta Surat Kelahiran. 2. Pembuatan E-KTP karena hilang atau rusak <ol style="list-style-type: none"> a. Surat keterangan kehilangan dari polisi b. KTP yang rusak c. Foto Copy Kartu Keluarga |
| 2. | <p>Sistem Mekanisme dan Prosedur</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat / Tamu yang bekepentingan] --> B[Melapor pada Petugas Penerima Tamu] B --> C[Petugas Dokumen Kependudukan Menerima, Memeriksa kelengkapan berkas] C --> D[Operator Melakukan Perekaman dan mencetak E-KTP] D --> E[menyerahkan E.KTP kepada masyarakat] </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Masyarakat / tamu datang ke Kantor Kecamatan dan melapor kepada petugas penerima tamu, mengisi buku tamu dan menyampaikan maksud dan tujuan b. Petugas penerima tamu menunjukan ruangan pelayanan dokumen kependudukan c. Petugas pelayanan dokumen kependudukan menerima berkas dan memeriksa kelengkapannya. d. Petugas pelayanan dokumen kependudukan melakukan perekaman dan mencetak E-KTP e. E.KTP di serahkan ke Masyarakat/tamu yang berkepentingan |
| 3. | <p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 2 (hari) hari kerja <ul style="list-style-type: none"> - Hari pertama dilakukan perekaman dan menunggu persetujuan dari Dinas Capil - Hari kedua pencetakan E-KTP (apa bila blangko tersedia di Kecamatan) b. 7 (tujuh) Hari apa bila Blangko tidak tersedia c. Di aktifkan Aplikasi IKD di HP Android/ Dicitakkan Draf bukti perekaman apabila tidak ada kepastian ketersediaan blangko di Kabupaten |
| 4. | <p>Biaya (Tarif)</p> <p>Gratis</p> |
| 5. | <p>Produk Layanan</p> <p>Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)</p> |
| 6. | <p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>a. Pengaduan Dapat dilakukan melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka / secara langsung pada petugas layanan 2. Aplikasi SPAN LAPOR <ul style="list-style-type: none"> - WA. 081144301212 - TLP. 081144301212 <p>b. Alur Penanganan Aduan</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat/Tamu menyampaikan aduan secara lisan/tertulis atau melalui telepon] --> B[Petugas pengelola aduan menerima aduan] B --> C[Tim mengelola aduan] C --> D[Masyarakat / tamu menerima jawaban aduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang disampaikan secara langsung akan langsung di respon oleh petugas layanan 2. Pengaduan yang disampaikan secara tertulis akan di jawab selambat-lambatnya 5 Hari kerja |

Manufacturing

| | |
|----|--|
| 1. | Dasar Hukum |
| | <ol style="list-style-type: none">a. Peraturan Daerah Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukanb. Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksana Perda Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan |
| 2. | Sarana dan Prasarana / fasilitas |
| | <ol style="list-style-type: none">a. Tempat parkirb. Ruang pelayanan (Ruang Tunggu dan Kursi)c. Perangkat Komputer SIAK, Printer, Kamera Foto, Perangkat Sidik Jari, Perangkat Sidik Mata, Perangkat Tanda Tangan ,Blangko E.KTP ,ATK.d. Buku Registrasi |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
| | <ol style="list-style-type: none">a. Mampu mengoperasikan computer berbasis internet dan Aplikasi SIAKb. Menguasai administrasi perkantoranc. Memahami tugas dan fungsi jabatand. Memahami SOPe. Memahami peraturan tentang Administrasi Kependudukanf. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar komunikatif, kreatif, inovasi dan tanggung jawab |
| 4 | Pengawasan Internal |
| | <ol style="list-style-type: none">a. Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Seksi Tata Pemerintahanb. Pengawasan Eksternal dilakukan Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
| | <p>3.(tiga) Orang</p> <ol style="list-style-type: none">a. Satu orang penanggung jawabb. Dua orang pelaksana / Operator |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
| | <ol style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkanb. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai jenis / bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| | <ol style="list-style-type: none">a. Pelayanan dilaksanakan diruang kantor dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| | <ol style="list-style-type: none">a. Evaluasi lakukan setiap bulan oleh Seksi Tata Pemerintahan dan Camat |

3. Pelayanan Kartu Keluarga (KK)

Service Delivery

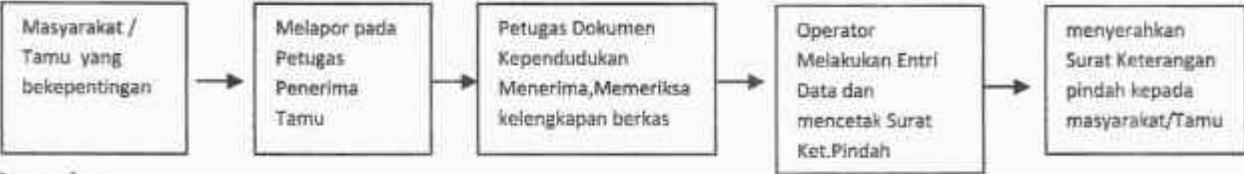
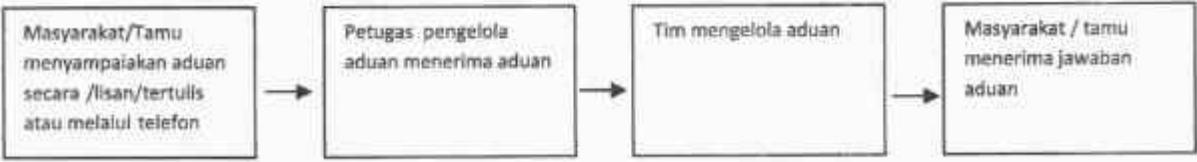
| | |
|----|---|
| 1. | <p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan KK Baru <ol style="list-style-type: none"> a. Surat pengantar dari Desa/Kelurahan b. Mengisi Blangko KK F-1.01 c. Asli KK lama (KK orang tua bagi yang pisah KK atau KK merah bagi yang baru membuat KK SIAK) d. Foto Copy pendukung lainnya apabila diperlukan seperti : Surat Nikah, Ijazah , Akta Surat Kelahiran. 2. Pembuatan KK karena perubahan data <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Pengantar Desa / Kelurahan b. Mengisi Blangko isian KK.F-1.16 c. KK Siak Lama d. Mengisi blangko F.1-05 e. Foto Copy data pendukung seperti : Surat Nikah,Akta Cerai,Akta Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Ijazah 3. Pembuatan /Penerbitan KK karena hilang atau rusak <ol style="list-style-type: none"> a. Surat keterangan kehilangan dari polisi b. KK yang rusak c. Foto Copy KTP atau menunjukan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga |
| 2. | <p>Sistem Mekanisme dan Prosedur</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat / Tamu yang bekepentingan] --> B[Melapor pada Petugas Penerima Tamu] B --> C[Petugas Dokumen Kependudukan Menerima,Memeriksa kelengkapan berkas] C --> D[Operator Melakukan Entri Data dan mencetak KK] D --> E[menyerahkan Dokumen KK kepada masyarakat/Tamu] </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Masyarakat / tamu datang ke Kantor Kecamatan dan melapor kepada petugas penerima tamu ,mengisi buku tamu dan menyampaikan maksud dan tujuan b. Petugas penerima tamu menunjukan ruangan pelayanan dokumen kependudukan c. Petugas pelayanan dokumen kependudukan menerima berkas dan memeriksa kelengkapannya . d. Petugas pelayanan dokumen kependudukan melakukan perekaman dan mencetak Dokumen KK e. Dokumen KK di serahkan ke Masyarakat/tamu |
| 3. | <p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 1 (Satu) Hari apabila jaringan lancar b. 2 (Dua) Hari apabila jaringan tidak lancar |
| 4. | <p>Biaya (Tarif)</p> <p>Gratis</p> |
| 5. | <p>Produk Layanan</p> <p>Dokumen KK</p> |
| 6. | <p>Penanganan Penaduan, Saran dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan Dapat dilakukan melalui <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka / secara langsung pada petugas layanan 2. Aplikasi SPAN LAPOR <ul style="list-style-type: none"> - WA. 081144301212 - TLP. 081144301212 b. Alur Penanganan Aduan  <pre> graph LR A[Masyarakat/Tamu menyampalakan aduan secara /lisan/tertulis atau melalui telepon] --> B[Petugas pengelola aduan menerima aduan] B --> C[Tim mengelola aduan] C --> D[Masyarakat / tamu menerima jawaban aduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang disampaikan secara langsung akan langsung di respon oleh petugas layanan 2. Pengaduan yang disampaikan secara tertulis akan di jawab selambat-lambatnya 5 Hari kerja |

Manufacturing

| | |
|----|--|
| 1. | Dasar Hukum |
| | <ol style="list-style-type: none">Peraturan Daerah Kab.Wajo Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi KependudukanPeraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksana Perda Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan |
| 2. | Sarana dan Prasarana / fasilitas |
| | <ol style="list-style-type: none">Tempat parkirRuang pelayanan (Ruang Tunggu dan Kursi)Perangkat Komputer SIAK ,Printer dan ATKBuku Registrasi |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
| | <ol style="list-style-type: none">Mampu mengoperasikan computer berbasis internet dan Aplikasi SIAKMenguasai administrasi perkantoranMemahami tugas dan fungsi jabatanMemahami SOPMemahami peraturan tentang Administrasi KependudukanMemiliki etika pelayanan yaitu disiplin,cepat,sopan, ramah,adil,terbuka, sabar komunikatif,kreatif,inovasi dan tanggung jawab |
| 4 | Pengawasan Internal |
| | <ol style="list-style-type: none">Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Seksi Tata PemerintahanPengawasan Eksternal dilakukan Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
| | 3(tiga) Orang <ol style="list-style-type: none">Satu orang penanggung jawabDua orang pelaksana / Operator |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
| | <ol style="list-style-type: none">Pelayanan yang diberikan cepat,tepat,lengkap dan dapat dipertanggungjawabkanApabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi yaitu mulai dari teguran lisan,teguran tertulis dan seterusnya sesuai jenis /bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| | <ol style="list-style-type: none">Pelayanan dilaksanakan diruang kantor dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| | <ol style="list-style-type: none">Evaluasi lakukan setiap bulan oleh Seksi Tata Pemerintahan dan Camat |

4. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Penduduk

Service Delivery

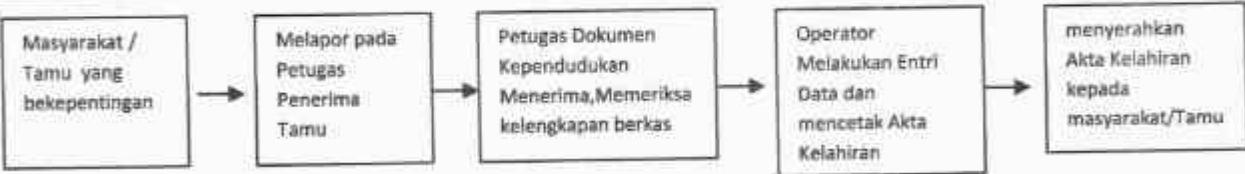
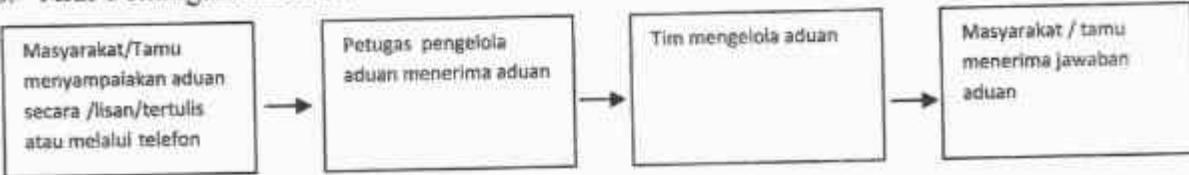
| | |
|----|--|
| 1. | <p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat pengantar dari Desa/Kelurahan Mengisi Blangko KK F-1.02 Dokumen Asli Kartu Keluarga |
| 2. | <p>Sistem Mekanisme dan Prosedur</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat / Tamu yang berkepentingan] --> B[Melapor pada Petugas Penerima Tamu] B --> C[Petugas Dokumen Kependudukan Menerima, Memeriksa kelengkapan berkas] C --> D[Operator Melakukan Entri Data dan mencetak Surat Ket. Pindah] D --> E[menyerahkan Surat Keterangan pindah kepada masyarakat/Tamu] </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> Masyarakat / tamu datang ke Kantor Kecamatan dan melapor kepada petugas penerima tamu, mengisi buku tamu dan menyampaikan maksud dan tujuan Petugas penerima tamu menunjukan ruangan pelayanan dokumen kependudukan Petugas pelayanan dokumen kependudukan menerima berkas dan memeriksa kelengkapannya. Petugas pelayanan dokumen kependudukan melakukan entri data dan mencetak Dokumen Surat Keterangan Pindah Surat Keterangan pindah di serahkan ke Masyarakat yang berkepentingan |
| 3. | <p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 (Jam) apabila jaringan lancar 1 (Hari) apabila jaringan tidak Lancar |
| 4. | <p>Biaya (Tarif)</p> <p>Gratis</p> |
| 5. | <p>Produk Layanan</p> <p>Surat Keterangan Pindah</p> |
| 6. | <p>Penanganan Penaduan, Saran dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan Dapat dilakukan melalui <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka / secara langsung pada petugas layanan Aplikasi SPAN LAPOR <ul style="list-style-type: none"> WA. 081144301212 TLP. 081144301212 Alur Penanganan Aduan  <pre> graph LR A[Masyarakat/Tamu menyampaikan aduan secara /lisan/tertulis atau melalui telepon] --> B[Petugas pengelola aduan menerima aduan] B --> C[Tim mengelola aduan] C --> D[Masyarakat / tamu menerima jawaban aduan] </pre> Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan yang disampaikan secara langsung akan langsung di respon oleh petugas layanan Pengaduan yang disampaikan secara tertulis akan di jawab selambat-lambatnya 5 Hari kerja |

Manufacturing

| | |
|----|--|
| 1. | Dasar Hukum |
| | <ul style="list-style-type: none">a. Peraturan Daerah Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukanb. Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksana Perda Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan |
| 2. | Sarana dan Prasarana / fasilitas |
| | <ul style="list-style-type: none">a. Tempat parkirb. Ruang pelayanan (Ruang Tunggu dan Kursi)c. Perangkat Komputer SIAK, Printer dan ATKd. Buku Registrasi |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
| | <ul style="list-style-type: none">a. Mampu mengoperasikan computer berbasis internet dan Aplikasi SIAKb. Menguasai administrasi perkantoranc. Memahami tugas dan fungsi jabatand. Memahami SOPe. Memahami peraturan tentang Administrasi Kependudukanf. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin,cepat,sopan, ramah,adil,terbuka, sabar komunikatif,kreatif,inovasi dan tanggung jawab |
| 4 | Pengawasan Internal |
| | <ul style="list-style-type: none">a. Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Seksi Tata Pemerintahanb. Pengawasan Eksternal dilakukan Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
| | <p>3(tiga) Orang</p> <ul style="list-style-type: none">a. Satu orang penanggung jawabb. Dua orang pelaksana / Operator |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
| | <ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan cepat,tepat,lengkap dan dapat dipertanggungjawabkanb. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi yaitu mulai dari teguran lisan,teguran tertulis dan seterusnya sesuai jenis /bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| | <ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan dilaksanakan diruang kantor dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| | <ul style="list-style-type: none">a. Evaluasi lakukan setiap bulan oleh Seksi Tata Pemerintahan dan Camat |

5. Pelayanan Dokumen Akta Kelahiran

Service Delivery

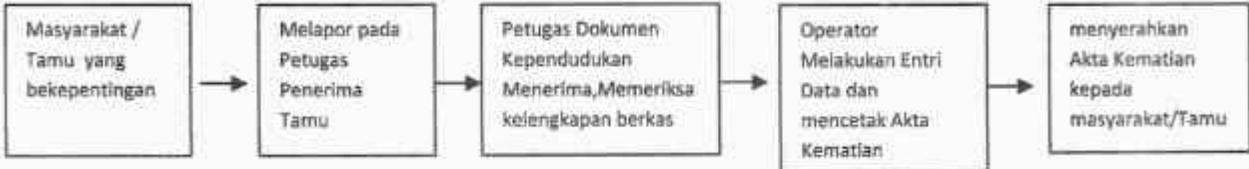
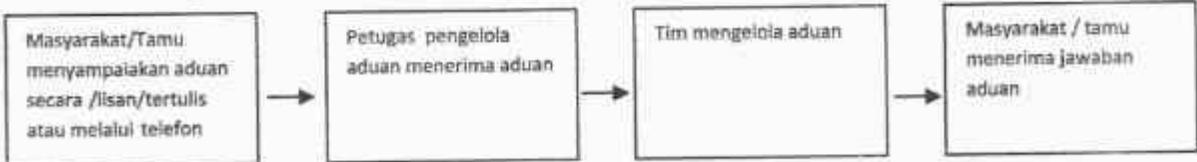
| | |
|----|---|
| 1. | <p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Akta Kelahiran Anak Baru Lahir <ol style="list-style-type: none"> a. Pengantar Desa/Kelurahan b. Kartu Keluarga Asli c. Mengisi Formulir F.2.01-Kelahiran dan F1-02 d. Foto Copy Buku Nikah Orang Tua e. Buku Kontrol Kehamilan f. Foto Copy KTP Suami dan Istri g. Foto Copy KTP Saksi 2. Akta Kelahiran Lanjut Usia <ol style="list-style-type: none"> a. Pengantar Desa/Kelurahan b. Foto Copy Kartu Keluarga c. Mengisi Formulir F.2.01-Kelahiran dan F1-02 d. Foto Copy Buku Nikah Orang Tua (Jika ada) / Mengisi Formulir tidak memiliki buku nikah e. Foto Copy KTP Orang Tua (Ibu dan Bapak) jika masih hidup f. Foto Copy KTP Saksi Orang yang lebih tua dari orang tuanya |
| 2. | <p>Sistem Mekanisme dan Prosedur</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat / Tamu yang bekepentingan] --> B[Melapor pada Petugas Penerima Tamu] B --> C[Petugas Dokumen Kependudukan Menerima, Memeriksa kelengkapan berkas] C --> D[Operator Melakukan Entri Data dan mencetak Akta Kelahiran] D --> E[menyerahkan Akta Kelahiran kepada masyarakat/Tamu] </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Masyarakat / tamu datang ke Kantor Kecamatan dan melapor kepada petugas penerima tamu ,mengisi buku tamu dan menyampaikan maksud dan tujuan b. Petugas penerima tamu menunjukan ruangan pelayanan dokumen kependudukan c. Petugas pelayanan dokumen kependudukan menerima berkas dan memeriksa kelengkapannya . d. Petugas pelayanan dokumen kependudukan melakukan entri data dan mencetak Dokumen Akta Kelahiran e. Akta Kelahiran di serahkan ke Masyarakat/tamu |
| 3. | <p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 1 (Hari) apabila jaringan Lancar karena menunggu persetujuan Dinas Cakil |
| 4. | <p>Biaya (Tarif)</p> <p>Gratis</p> |
| 5. | <p>Produk Layanan</p> <p>Akta Kelahiran</p> |
| 6. | <p>Penanganan Penaduan, Saran dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan Dapat dilakukan melalui <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka / secara langsung pada petugas layanan 2. Aplikasi SPAN LAPOR <ul style="list-style-type: none"> - WA. 081144301212 - TLP. 081144301212 b. Alur Penanganan Aduan  <pre> graph LR A[Masyarakat/Tamu menyampaikan aduan secara /lisan/tertulis atau melalui telepon] --> B[Petugas pengelola aduan menerima aduan] B --> C[Tim mengelola aduan] C --> D[Masyarakat / tamu menerima jawaban aduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang disampaikan secara langsung akan langsung di respon oleh petugas layanan 2. Pengaduan yang disampaikan secara tertulis akan di jawab selambat-lambatnya 5 Hari kerja |

Manufacturing

| | |
|----|--|
| 1. | Dasar Hukum |
| | <ol style="list-style-type: none">Peraturan Daerah Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi KependudukanPeraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksana Perda Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan |
| 2. | Sarana dan Prasarana / fasilitas |
| | <ol style="list-style-type: none">Tempat parkirRuang pelayanan (Ruang Tunggu dan Kursi)Perangkat Komputer SIAK, Printer dan ATKBuku Registrasi |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
| | <ol style="list-style-type: none">Mampu mengoperasikan computer berbasis internet dan Aplikasi SIAKMenguasai administrasi perkantoranMemahami tugas dan fungsi jabatanMemahami SOPMemahami peraturan tentang Administrasi KependudukanMemiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar komunikatif, kreatif, inovasi dan tanggung jawab |
| 4 | Pengawasan Internal |
| | <ol style="list-style-type: none">Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Seksi Tata PemerintahanPengawasan Eksternal dilakukan Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
| | 3(tiga) Orang <ol style="list-style-type: none">Satu orang penanggung jawabDua orang pelaksana / Operator |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
| | <ol style="list-style-type: none">Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkanApabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai jenis / bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| | <ol style="list-style-type: none">Pelayanan dilaksanakan diruang kantor dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| | <ol style="list-style-type: none">Evaluasi lakukan setiap bulan oleh Seksi Tata Pemerintahan dan Camat |

6. Pelayanan Dokumen Akta Kematian

Service Delivery

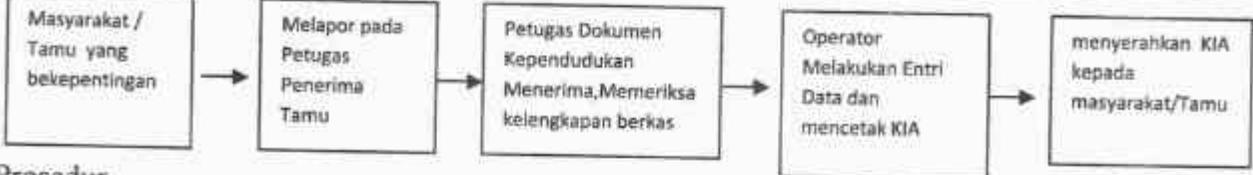
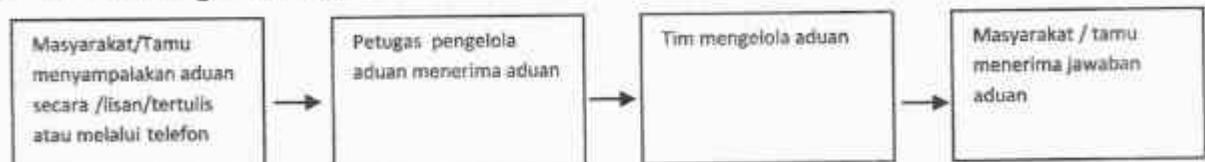
| | |
|----|---|
| 1. | <p>Persyaratan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengantar Desa/Kelurahan b. Foto Copy KK c. Surat Keterangan Kematian / Penguburan dari Desa /Kelurahan |
| 2. | <p>Sistem Mekanisme dan Prosedur</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat / Tamu yang bekepentingan] --> B[Melapor pada Petugas Penerima Tamu] B --> C[Petugas Dokumen Kependudukan Menerima, Memeriksa kelengkapan berkas] C --> D[Operator Melakukan Entri Data dan mencetak Akta Kematian] D --> E[menyerahkan Akta Kematian kepada masyarakat/Tamu] </pre> <p>Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Masyarakat / tamu datang ke Kantor Kecamatan dan melapor kepada petugas penerima tamu ,mengisi buku tamu dan menyampaikan maksud dan tujuan b. Petugas penerima tamu menunjukan ruangan pelayanan dokumen kependudukan c. Petugas pelayanan dokumen kependudukan menerima berkas dan memeriksa kelengkapannya . d. Petugas pelayanan dokumen kependudukan melakukan entri data dan mencetak Dokumen Akta Kematian e. Akta Kematian di serahkan ke Masyarakat/tamu |
| 3. | <p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 1 (Hari) apabila jaringan Lancar karena menunggu persetujuan Dinas Capil |
| 4. | <p>Biaya (Tarif)</p> <p>Gratis</p> |
| 5. | <p>Produk Layanan</p> <p>Akta Kematian</p> |
| 6. | <p>Penanganan Penaduan, Saran dan Masukan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan Dapat dilakukan melalui <ul style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka / secara langsung pada petugas layanan 2. Aplikasi SPAN LAPOR <ul style="list-style-type: none"> - WA. 081144301212 - TLP. 081144301212 b. Alur Penanganan Aduan  <pre> graph LR A[Masyarakat/Tamu menyampaikan aduan secara /lisan/tertulis atau melalui telepon] --> B[Petugas pengelola aduan menerima aduan] B --> C[Tim mengelola aduan] C --> D[Masyarakat / tamu menerima jawaban aduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang disampaikan secara langsung akan langsung di respon oleh petugas layanan 2. Pengaduan yang disampaikan secara tertulis akan di jawab selambat-lambatnya 5 Hari kerja |

Manufacturing

| | |
|----|--|
| 1. | Dasar Hukum <ul style="list-style-type: none">a. Peraturan Daerah Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukanb. Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksana Perda Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan |
| 2. | Sarana dan Prasarana / fasilitas <ul style="list-style-type: none">a. Tempat parkirb. Ruang pelayanan (Ruang Tunggu dan Kursi)c. Perangkat Komputer SIAKd. Perangkat Printere. Buku Registrasi |
| 3. | Kompetensi Pelaksana <ul style="list-style-type: none">a. Mampu mengoperasikan computer berbasis internet dan Aplikasi SIAKb. Menguasai administrasi perkantoranc. Memahami tugas dan fungsi jabatand. Memahami SOPe. Memahami peraturan tentang Administrasi Kependudukanf. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin,cepat,sopan, ramah,adil,terbuka, sabar komunikatif,kreatif,inovasi dan tanggung jawab |
| 4 | Pengawasan Internal <ul style="list-style-type: none">a. Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Seksi Tata Pemerintahanb. Pengawasan Eksternal dilakukan Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil |
| 5. | Jumlah Pelaksana <p>3(tiga) Orang</p> <ul style="list-style-type: none">a. Satu orang penanggung jawabb. Dua orang pelaksana / Operator |
| 6. | Jaminan Pelayanan <ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan cepat,tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkanb. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi yaitu mulai dari teguran lisan,teguran tertulis dan seterusnya sesuai jenis /bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan <ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan dilaksanakan diruang kantor dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana <ul style="list-style-type: none">a. Evaluasi lakukan setiap bulan oleh Seksi Tata Pemerintahan dan Camat |

7. Pelayanan Dokumen KIA (Kartu Identitas Anak)

Service Delivery

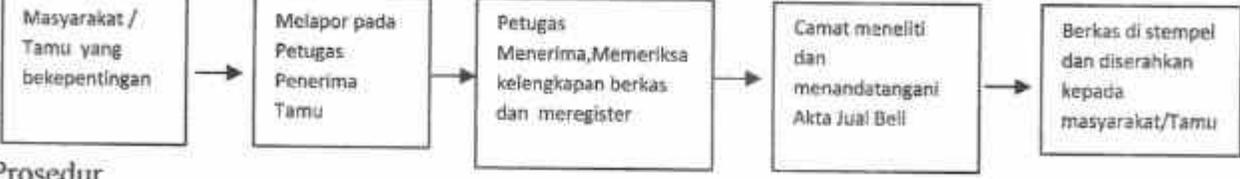
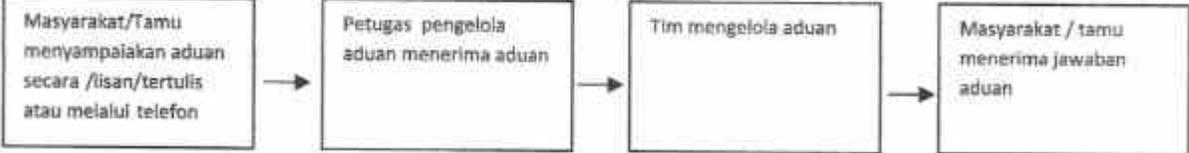
| | |
|----|---|
| 1. | Persyaratan |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Foto Copy KK b. Foto Copy Akta Kelahiran |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur |
| |  <pre> graph LR A[Masyarakat / Tamu yang bekepentingan] --> B[Melapor pada Petugas Penerima Tamu] B --> C[Petugas Dokumen Kependudukan Menerima, Memeriksa kelengkapan berkas] C --> D[Operator Melakukan Entri Data dan mencetak KIA] D --> E[menyerahkan KIA kepada masyarakat/Tamu] </pre> <p>Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Masyarakat / tamu datang ke Kantor Kecamatan dan melapor kepada petugas penerima tamu ,mengisi buku tamu dan menyampaikan maksud dan tujuan b. Petugas penerima tamu menunjukan ruangan pelayanan dokumen kependudukan c. Petugas pelayanan dokumen kependudukan menerima berkas dan memeriksa kelengkapannya . d. Petugas pelayanan dokumen kependudukan melakukan entri data dan mencetak KIA e. KIA di serahkan ke Masyarakat/tamu |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. 1 (Jam) apabila jaringan Lancar |
| 4. | Biaya (Tarif) |
| | Gratis |
| 5. | Produk Layanan |
| | KIA (Kartu Inentitas Anak) |
| 6. | Penanganan Penaduan, Saran dan Masukan |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan Dapat dilakukan melalui <ul style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka / secara langsung pada petugas layanan 2. Aplikasi SPAN LAPOR <ul style="list-style-type: none"> - WA. 081144301212 - TLP. 081144301212 b. Alur Penanganan Aduan  <pre> graph LR A[Masyarakat/Tamu menyampaikan aduan secara /lisan/tertulis atau melalui telepon] --> B[Petugas pengelola aduan menerima aduan] B --> C[Tim mengelola aduan] C --> D[Masyarakat /tamu menerima jawaban aduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang disampaikan secara langsung akan langsung di respon oleh petugas layanan 2. Pengaduan yang disampaikan secara tertulis akan di jawab selambat-lambatnya 5 Hari kerja |

Manufacturing

| | |
|----|--|
| 1. | Dasar Hukum |
| | <ol style="list-style-type: none">Pelaksana Perda Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi KependudukanPeraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksana Perda Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan |
| 2. | Sarana dan Prasarana / fasilitas |
| | <ol style="list-style-type: none">Tempat parkirRuang pelayanan (Ruang Tunggu dan Kursi)Perangkat Komputer SIAK,Pinter dan ATKBuku Registrasi |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
| | <ol style="list-style-type: none">Mampu mengoperasikan computer berbasis internet dan Aplikasi SIAKMenguasai administrasi perkantoranMemahami tugas dan fungsi jabatanMemahami SOPMemahami peraturan tentang Administrasi KependudukanMemiliki etika pelayanan yaitu disiplin,cepat,sopan, ramah,adil,terbuka, sabar komunikatif,kreatif,inovasi dan tanggung jawab |
| 4 | Pengawasan Internal |
| | <ol style="list-style-type: none">Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Seksi Tata PemerintahanPengawasan Eksternal dilakukan Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
| | 3(tiga) Orang <ol style="list-style-type: none">Satu orang penanggung jawabDua orang pelaksana / Operator |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
| | <ol style="list-style-type: none">Pelayanan yang diberikan cepat,tepat,lengkap dan dapat dipertanggungjawabkanApabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi yaitu mulai dari teguran lisan,teguran tertulis dan seterusnya sesuai jenis /bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| | <ol style="list-style-type: none">Pelayanan dilaksanakan diruang kantor dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| | <ol style="list-style-type: none">Evaluasi lakukan setiap bulan oleh Seksi Tata Pemerintahan |

8. Pelayanan Akta Jual Beli Tanah

Service Delivery

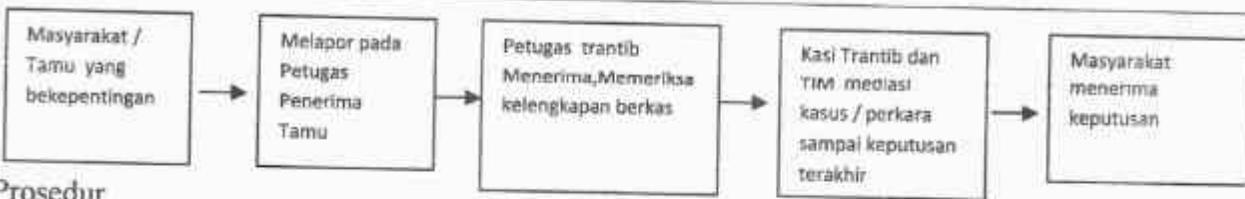
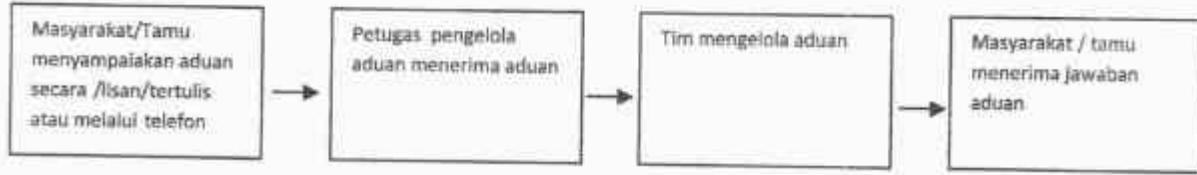
| | |
|----|--|
| 1. | Persyaratan |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. SPPT PBB Tahun Terbaru b. Sertifikat/ bila ada c. Surat Keterangan Kepemilikan tanah dari Desa / Kelurahan |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur |
| |  <p>Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Masyarakat / tamu datang ke Kantor Kecamatan dan melapor kepada petugas penerima tamu, mengisi buku tamu dan menyampaikan maksud dan tujuan b. Petugas penerima tamu menunjukan ruangan pelayanan Akta Jual Beli Tanah c. Petugas pelayanan menerima berkas dan memeriksa kelengkapannya serta Mengetik Akta Jual Beli Tanah dan mendaftarkan. d. Petugas membawa Akta Jual Beli ke ruangan Camat untuk di tandatangani e. Berkas di stempel dan di serahkan ke Masyarakat yang berkepentingan |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | 1 (satu) Hari Kerja |
| 4. | Biaya (Tarif) |
| | 1,5 % dari harga yang tertera di Jual Beli |
| 5. | Produk Layanan |
| | Akta Jual Beli Tanah |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan Dapat dilakukan melalui <ul style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka / secara langsung pada petugas layanan 2. Aplikasi SPAN LAPOR <ul style="list-style-type: none"> - WA. 081144301212 - TLP. 081144301212 b. Alur Penanganan Aduan  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang disampaikan secara langsung akan langsung di respon oleh petugas layanan 2. Pengaduan yang disampaikan secara tertulis akan di jawab selambat-lambatnya 5 Hari kerja |

Manufacturing

| | |
|----|---|
| 1. | Dasar Hukum a. Undang-Undang agrarian No.5 Tahun 1960 tentang peraturan dasar pokok pokok agraria b. Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah |
| 2. | Sarana dan Prasarana / fasilitas a. Tempat parkir b. Ruang pelayanan (Ruang Tunggu dan Kursi) c. Perangkat Komputer,Printer dan ATK d. Buku Registrasi |
| 3. | Kompetensi Pelaksana a. Mampu mengoperasikan computer berbasis internet b. Menguasai administrasi perkantoran c. Memahami tugas dan fungsi jabatan d. Memahami SOP e. Memahami peraturan tentang pertanahan f. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin,cepat,sopan, ramah,adil,terbuka, sabar komunikatif,kreatif,inovasi dan tanggung jawab |
| 4. | Pengawasan Internal a. Pengawasan internal dilakukan oleh Camat b. Pengawasan Eksternal dilakukan Oleh BPN Kab.Wajo |
| 5. | Jumlah Pelaksana 2(dua) Orang a. Satu orang penanggung jawab b. Satu orang pelaksana / Operator |
| 6. | Jaminan Pelayanan a. Pelayanan yang diberikan cepat,tepat,lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi yaitu mulai dari teguran lisan,teguran tertulis dan seterusnya sesuai jenis /bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan a. Pelayanan dilaksanakan diruang kantor dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana a. Evaluasi lakukan setiap bulan oleh Camat maniangpajo |

9. Pelayanan Mediasi Penyelesaian Kasus Sengketa Tanah

Service Delivery

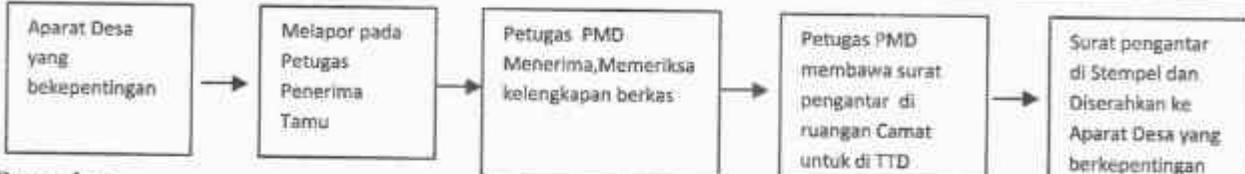
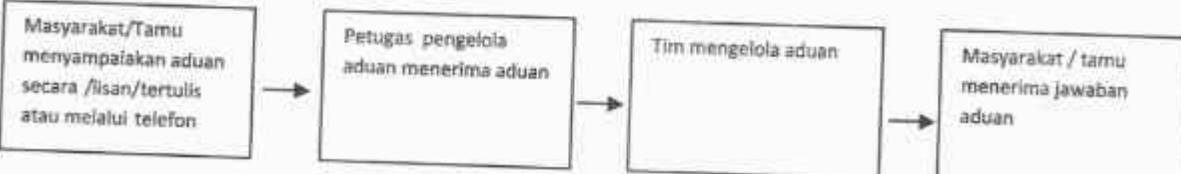
| | |
|----|---|
| 1. | <p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat dari Desa/Kelurahan tentang pelimpahan wewenang penyelesaian kasus sengketa tanah . Bukti kepemilikan tanah Peninjauan lokasi sengketa Saksi |
| 2. | <p>Sistem Mekanisme dan Prosedur</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat / Tamu yang bekepentingan] --> B[Melapor pada Petugas Penerima Tamu] B --> C[Petugas trantib Menerima,Memeriksa kelengkapan berkas] C --> D[Kasi Trantib dan TIM mediasi kasus / perkara sampai keputusan terakhir] D --> E[Masyarakat menerima keputusan] </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> Masyarakat / tamu datang ke Kantor Kecamatan dan melapor kepada petugas penerima tamu ,mengisi buku tamu dan menyampaikan maksud dan tujuan Petugas penerima tamu menunjukan ruangan pelayanan Ketentraman dan Ketertiban Petugas pelayanan menerima berkas dan memeriksa kelengkapannya Petugas pelayanan mediasi kasus/perkara sampai keputusan terakhir Masyarakat yang berkepentingan menerima keputusan |
| 3. | <p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <ol style="list-style-type: none"> 20 (dua puluh) Hari Kerja |
| 4. | <p>Biaya (Tarif)</p> <p>Gratis</p> |
| 5. | <p>Produk Layanan</p> <p>Mediasi Kasus/Sengketa Tanah</p> |
| 6. | <p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan Dapat dilakukan melalui <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka / secara langsung pada petugas layanan Aplikasi SPAN LAPOR <ul style="list-style-type: none"> WA. 081144301212 TLP. 081144301212 Alur Penanganan Aduan  <pre> graph LR A[Masyarakat/Tamu menyampaikan aduan secara /lisan/tertulis atau melalui telepon] --> B[Petugas pengelola aduan menerima aduan] B --> C[Tim mengelola aduan] C --> D[Masyarakat / tamu menerima jawaban aduan] </pre> Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan yang disampaikan secara langsung akan langsung di respon oleh petugas layanan Pengaduan yang disampaikan secara tertulis akan di jawab selambat-lambatnya 5 Hari kerja |

Manufacturing

| | |
|----|--|
| 1. | Dasar Hukum |
| | a. Peraturan Daerah Kab.Wajo No.16 Tahun 2024 tentang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat |
| 2. | Sarana dan Prasarana / fasilitas |
| | a. Tempat parkir b. Ruang pelayanan (Ruang Tunggu dan Kursi) c. Perangkat Komputer,Printer dan ATK |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
| | a. Mampu mengoperasikan computer berbasis internet b. Menguasai administrasi perkantoran c. Memahami tugas dan fungsi jabatan d. Memahami SOP e. Memahami peraturan tentang pertanahan f. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin,cepat,sopan, ramah,adil,terbuka, sabar komunikatif,kreatif,inovasi dan tanggung jawab |
| 4 | Pengawasan Internal |
| | a. Pengawasan internal dilakukan oleh Camat selaku kepala OPD b. Pengawasan Eksternal dilakukan oleh Danramil dan Kapolsek |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
| | 2(dua) Orang a. Satu orang penanggung jawab b. Satu orang pelaksana |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
| | a. Pelayanan yang diberikan cepat,tepat,lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi yaitu mulai dari teguran lisan,teguran tertulis dan seterusnya sesuai jenis /bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| | a. Pelayanan dilaksanakan diruang kantor dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| | a. Evaluasi lakukan setiap bulan oleh Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban dan Camat |

10. Pelayanan Pengantar Pencairan Dana Desa dan Alolasi Dana Desa

Service Delivery

| | |
|----|---|
| 1. | Persyaratan <ol style="list-style-type: none"> Berkas LPJ Dana Desa ADD Bukti Monitoring Kegiatan Fisik Bukti Asistensi |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur  <pre> graph LR A[Aparat Desa yang berkepentingan] --> B[Melapor pada Petugas Penerima Tamu] B --> C[Petugas PMD Menerima, Memeriksa kelengkapan berkas] C --> D[Petugas PMD membawa surat pengantar di ruangan Camat untuk di TTD] D --> E[Surat pengantar di Stempel dan Diserahkan ke Aparat Desa yang berkepentingan] </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> Aparat Desa datang ke Kantor Kecamatan dan melapor kepada petugas penerima tamu, mengisi buku tamu dan menyampaikan maksud dan tujuan Petugas penerima tamu menunjukan ruangan pelayanan PMD Petugas pelayanan menerima berkas dan memeriksa kelengkapannya Petugas pelayanan membuat surat pengantar dan membawa ke ruang Camat untuk di TTD Surat pengantar di stempel dan di serahkan ke Aparat Desa yang berkepentingan |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian <p>7 (tujuh) Hari Kerja</p> |
| 4. | Biaya (Tarif) <p>Gratis</p> |
| 5. | Produk Layanan <p>Surat pengantar Pencairan dana Desa dan ADD</p> |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan Dapat dilakukan melalui <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka / secara langsung pada petugas layanan Aplikasi SPAN LAPOR <ul style="list-style-type: none"> WA. 081144301212 TLP. 081144301212 Alur Penanganan Aduan  <pre> graph LR A[Masyarakat/Tamu menyampaikan aduan secara lisan/tertulis atau melalui telepon] --> B[Petugas pengelola aduan menerima aduan] B --> C[Tim mengelola aduan] C --> D[Masyarakat / tamu menerima jawaban aduan] </pre> Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan yang disampaikan secara langsung akan langsung di respon oleh petugas layanan Pengaduan yang disampaikan secara tertulis akan di jawab selambat-lambatnya 5 Hari kerja |

Manufacturing

| | |
|----|---|
| 1. | Dasar Hukum <ul style="list-style-type: none">a. Peraturan menteri keuangan No.146 Tahun 2023 tentang pengelolaan Dana Desa di setiap Desa dan penyaluran penggunaan Dana Desa TA.2024b. Peraturan Bupati No.03 Tahun 2024 tentang pengalokasian ADDc. Peraturan Bupati Wajo No.01 Tahun 2024 tentang petunjuk teknis & penyaluran Dana Desa TA.2024 |
| 2. | Sarana dan Prasarana / fasilitas <ul style="list-style-type: none">a. Tempat parkirb. Ruang pelayanan (Ruang Tunggu dan Kursi)c. Perangkat Komputer,Printer dan ATK |
| 3. | Kompetensi Pelaksana <ul style="list-style-type: none">a. Mampu mengoperasikan computer berbasis internetb. Menguasai administrasi perkantoranc. Memahami tugas dan fungsi jabatand. Memahami SOPe. Memahami peraturan tentang pertanahanf. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin,cepat,sopan, ramah,adil,terbuka, sabar komunikatif,kreatif,inovasi dan tanggung jawab |
| 4. | Pengawasan Internal <ul style="list-style-type: none">a. Pengawasan internal dilakukan oleh Camat selaku kepala OPDb. Pengawasan Eksternal dilakukan oleh Dinas PMD |
| 5. | Jumlah Pelaksana <p>2(dua) Orang</p> <ul style="list-style-type: none">a. Satu orang penanggung jawabb. Satu orang pelaksana |
| 6. | Jaminan Pelayanan <ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan cepat,tepat,lengkap dan dapat dipertanggungjawabkanb. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi yaitu mulai dari teguran lisan,teguran tertulis dan seterusnya sesuai jenis /bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan <ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan dilaksanakan diruang kantor dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana <ul style="list-style-type: none">a. Evaluasi lakukan setiap bulan oleh Kepala Seksi PMD dan Camat |





**PEMERINTAH KABUPATEN WAJO
KACAMATAN MANIANGPAJO
KELURAHAN ANABANUA**

SALAH SUDUT PALLOPO KODE POS 90958

**KEPUTUSAN LURAH ANABANUA
KECAMATAN MANIANGPAJO
NOMOR : 15.a/KPTS/ANB/2023**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KELURAHAN ANABANUA KECAMATAN MANIANGPAJO**

LURAH ANABANUA KECAMATAN MANIANGPAJO

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Lurah Anabanua Kecamatan Maniangepajo
- Mengingat** : 1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 144 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Anabanua tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Anabanua Kecamatan Maniangpajo meliputi produk/jenis pelayanan :
1. Pelayanan Penerbitan Administrasi Kependudukan (Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Kematian
 2. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris
 3. Pelayanan Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT
 4. Pelayanan Surat Pengantar Nikah
 5. Pelayanan Surat Keterangan Usaha
 6. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
 7. Pelayanan Surat Pengantar Izin Keramaian
 8. Pelayanan Surat Pengantar SKCK
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Anabanua
Pada Tanggal 02 Januari 2023



LURAH ANABANUA

ANDI SALMANI, S.E.

Pangkat : Penata Tingkat I,III/d

NIP. 19740115 199303 2 004

LAMPIRAN

KEPUTUSAN LURAH ANABANUA

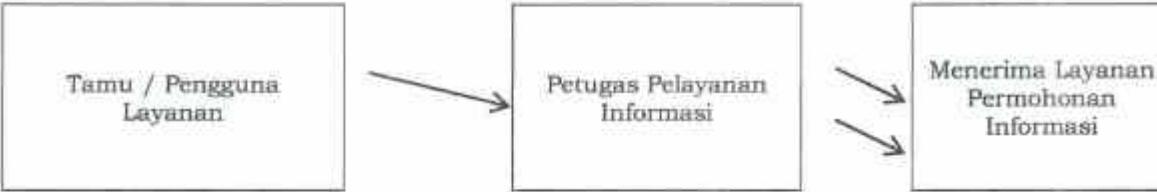
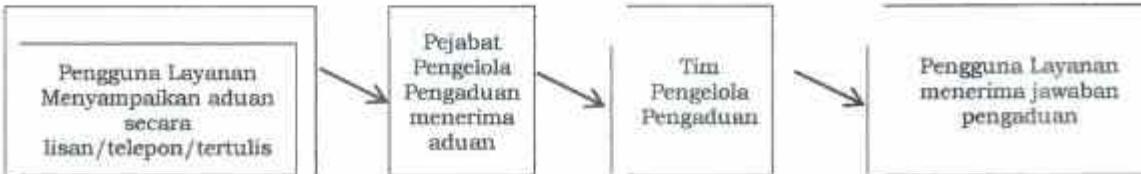
KECAMATAN MANIANGPAJO

NOMOR : 15.a/KPTS/ANB/2023

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KELURAHAN ANABANUA KECAMATAN MANIANGPAJO

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

Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)

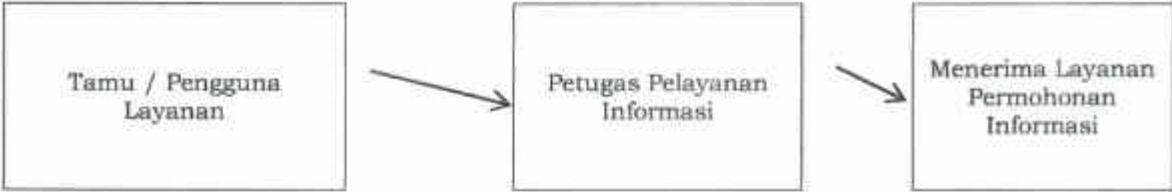
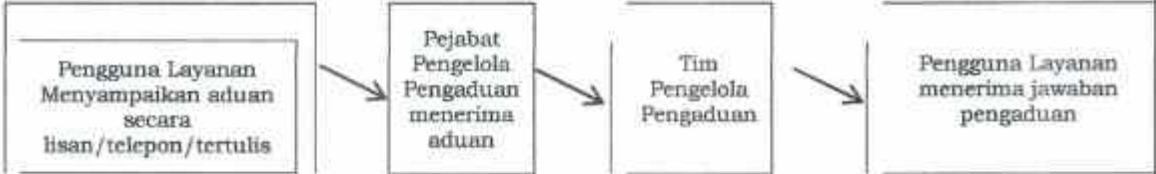
| | |
|----|--|
| 1. | Persyaratan |
| | a. Dokumen/berkas pendukung |
| | b. Tanda pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| |  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| | Prosedur : |
| | a. Pemohon mengajukan Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Kematian |
| | b. Ditelaah dan diterima oleh petugas administrasi; |
| | c. Penelitian berkas dan penanda tangan pengantar; |
| | d. Penyampaian berkas kepada operator; |
| | e. Pengentrian data pemohon dan pencetakan dokumen; |
| | f. Penelitian hasil cetak dokumen dan pembubuhan tanda tangan serta stempel Kelurahan; |
| | g. Pengembalian berkas dan dokumen kepada petugas administrasi untuk disampaikan kepada pemohon. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | 1 Jam |
| 4. | Biaya (Tarif) |
| | Tidak Ada / Gratis |
| 5. | Produk Layanan |
| | Dokumen Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Kematian |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| | 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| | 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| | 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| | b. Alur Penanganan Pengaduan |
| |  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> |
| | c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| | Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah |
| d. Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Dasar Peraturan Daerah Daerah Kabupaten Wajo Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Administrasi Kependudukan |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer; |
| c. Buku tamu dan register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

2. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris

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

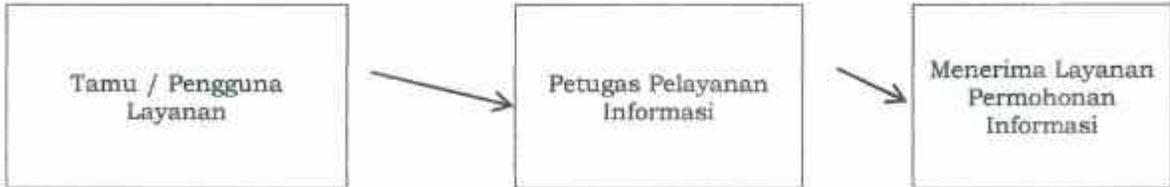
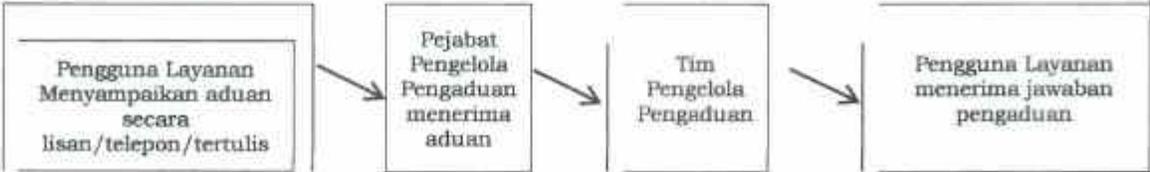
| |
|--|
| 1. Persyaratan |
| a. Dokumen/berkas pendukung |
| b. Silsilah Keluarga Ditanda tangani oleh semua ahli waris diatas kertas yang bermaterai |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| Prosedur : |
| a. Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi |
| b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi |
| c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pemerintahan |
| d. Mengesahkan/Paraf Seklur |
| e. Mengesahkan/Tanda Tangani Lurah |
| f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy |
| g. Menyerahan berkas dan dokumen kepada Pemohon |
| 3. Jangka Waktu Penyelesaian |
| 1 Hari Kerja |
| 4. Biaya (Tarif) |
| Tidak Ada / Gratis |
| 5. Produk Layanan |
| Surat Pernyataan/Keterangan Ahli Waris |
| 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> |
| c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; |
| d. Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria; |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

3. Pelayanan Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT

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

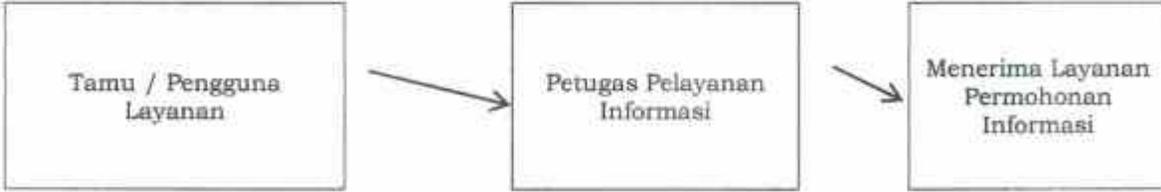
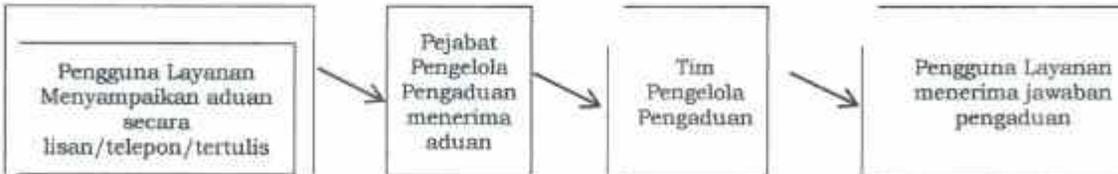
| | |
|--|---|
| 1. | Persyaratan |
| | a. Dokumen/berkas pendukung |
| | b. SPPT / STTS Tanah Tersebut |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> | |
| Prosedur : | |
| | a. Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT |
| | b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi |
| | c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pemerintahan |
| | d. Mengesahkan/Paraf Seklur |
| | e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| | f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy |
| | g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | 30 Menit |
| 4. | Biaya (Tarif) |
| | Tidak Ada / Gratis |
| 5. | Produk Layanan |
| | Pelayanan Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| | 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| | 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| | 3. Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| | b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> | |
| | c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| | Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; |
| d. Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria. |
| 2. Sarana, Prasarana, dan /atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

4. Pelayanan Surat Pengantar Nikah

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

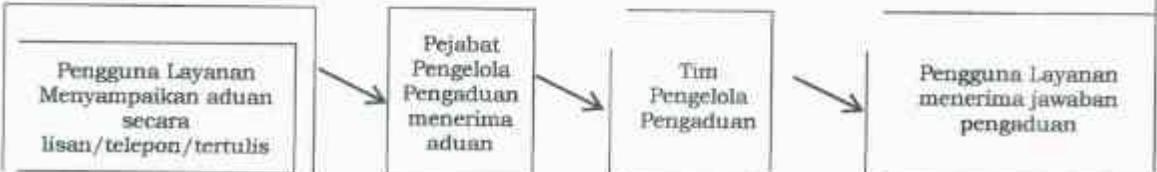
| |
|--|
| 1. Persyaratan |
| a. Dokumen/berkas pendukung |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| Prosedur : |
| a. Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Pelayanan Surat Pengantar Nikah |
| b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi |
| c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pemerintahan |
| d. Mengesahkan/Paraf Seklur |
| e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy |
| g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon |
| 1 (satu) hari kerja |
| 3. Jangka Waktu Penyelesaian |
| 1 Hari |
| 4. Biaya (Tarif) |
| Tidak Ada / Gratis |
| 5. Produk Layanan |
| Surat Keterangan Penguasaan/ Kepemilikan Tanah |
| 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> |
| c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah |
| d. Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria. |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

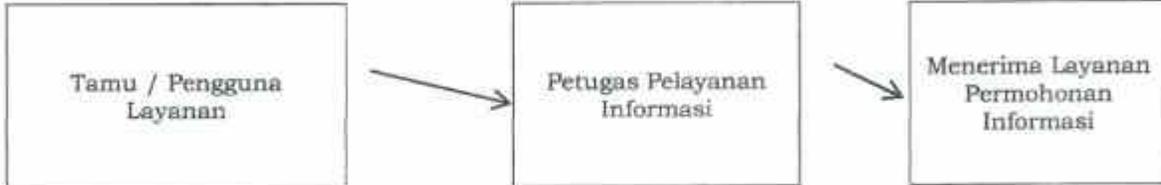
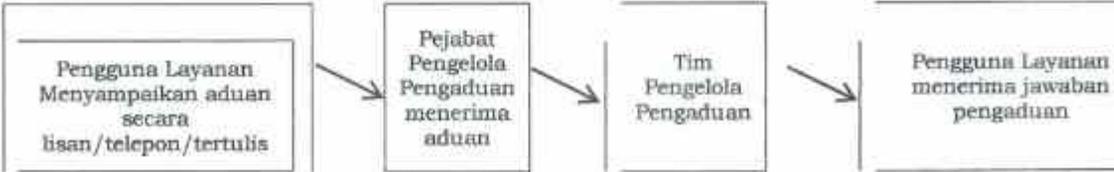
5. Pelayanan Surat Keterangan Usaha

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

| |
|--|
| 1. Persyaratan |
| a. Dokumen/berkas pendukung |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| Prosedur : |
| a. Mengajukan Surat Keterangan Usaha |
| b. Menerima Berkas Usulan |
| c. Melakukan verifikasi berkas |
| d. Memeriksa dan memberi paraf berkas |
| e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| f. Memberi stempel dan mengarsipkan |
| 3. Jangka Waktu Penyelesaian |
| 10 Menit |
| 4. Biaya (Tarif) |
| Tidak Ada / Gratis |
| 5. Produk Layanan |
| Surat Keterangan Usaha |
| 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> |
| c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

6. Pelayanan Administrasi Keterangan Tidak Mampu

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

| |
|--|
| 1. Persyaratan |
| a. Dokumen/berkas pendukung |
| b. Foto Rumah |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| Prosedur : |
| a. Pemohon mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu |
| b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi |
| c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan |
| d. Memeriksa dan Mengesahkan/Paraf Seklur |
| e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy |
| g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon |
| 1 (satu) hari kerja |
| 3. Jangka Waktu Penyelesaian |
| 30 Menit |
| 4. Biaya (Tarif) |
| Tidak Ada / Gratis |
| 5. Produk Layanan |
| Surat Keterangan Tidak Mampu |
| 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> |
| c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

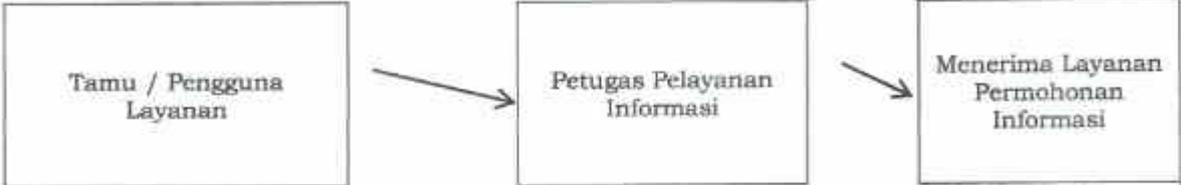
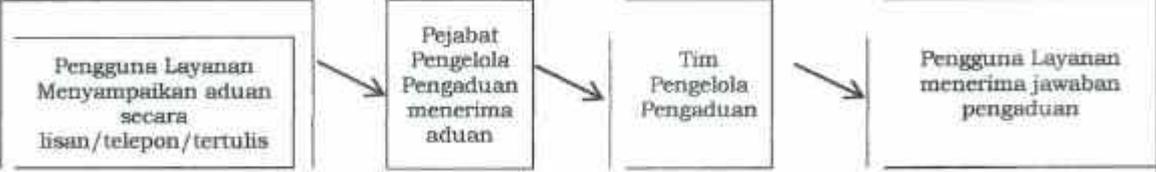
| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; |
| d. Peraturan Bupati Wajo Nomor 10 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo (Berita Daerah Kabupaten Wajo Tahun 2008 Nomor 10. |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah |
| d. Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2013 , Peraturan Bupati No.1 Tahun 2014 , Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2016 tentang Persyaratan Administrasi Penerbitan SPPT PBB-P2 |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

7. Pelayanan Surat Pengantar Izin Kearamaian

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

| |
|--|
| 1. Persyaratan |
| a. Dokumen/berkas pendukung |
| b. Materai 10.000,- |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| Prosedur : |
| a. Pemohon Mengajukan Permohonan Surat Pengantar Izin Keramaian |
| b. Melakukan verifikasi berkas |
| c. Memeriksa dan memberi paraf berkas |
| d. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| e. Memberi stempel |
| 1 (satu) hari kerja |
| 3. Jangka Waktu Penyelesaian |
| 30 Menit |
| 4. Biaya (Tarif) |
| Tidak Ada / Gratis |
| 5. Produk Layanan |
| Pengantar Surat Keterangan Izin Keramaian |
| 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> |
| c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; |
| d. Peraturan Bupati Wajo Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha Dan Non Perizinan. |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah |
| d. Perubahan atas Peraturan Bupati Wajo Nomor 179 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah. |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

Ditetapkan di Anabanua
Pada Tanggal 02 Januari 2023
LURAH ANABANUA


ANDI SALMANI, S.E.
Pangkat : Penata Tingkat I,III/d
NIP. 19740115 199303 2004

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah |
| d. Perubahan atas Peraturan Bupati Wajo Nomor 179 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah. |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

Ditetapkan di Anabanua
Pada Tanggal 02 Januari 2023
LURAH ANABANUA

ANDI SALMANI, S.E.

**Pangkat : Penata Tingkat I,III/d
NIP. 19740115 199303 2004**



**PEMERINTAH KABUPATEN WAJO
KACAMATAN MANIANGPAJO
KELURAHAN DUALIMPOE**

JALAN POROS SENGKANG-PARE EMAIL: KELURAHANDUALIM@GMAIL.COM

**KEPUTUSAN LURAH DUALIMPOE
KECAMATAN MANIANGPAJO
NOMOR : 11/KPTS/KDL/2023**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KELURAHAN DUALIMPOE KECAMATAN MANIANGPAJO**

LURAH DUALIMPOE KECAMATAN MANIANGPAJO

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b. perlu menetapkan Keputusan Lurah Dualimpoe Kecamatan Maniangpajo
- Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 144 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan DUALIMPOE tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan DUALIMPOE Kecamatan MANIANGPAJO meliputi produk/jenis pelayanan :
1. Pelayanan Penerbitan Administrasi Kependudukan (Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Kematian
 2. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris
 3. Pelayanan Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT
 4. Pelayanan Surat Pengantar Nikah
 5. Pelayanan Surat Keterangan Usaha
 6. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
 7. Pelayanan Surat Pengantar Izin Keramaian
 8. Pelayanan Surat Pengantar SKCK
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Dualimpoe
Pada Tanggal 02 Januari 2023

LURAH DUALIMPOE



MUHAMMAD RAISAL, S.E.
Pangkat : Penata Tingkat I, III/d
NIP. 197011112 2007011027

LAMPIRAN

KEPUTUSAN LURAH DUALIMPOE

KECAMATAN MANIANGPAJO

NOMOR : 11/KPTS/KDL/2023

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN DUALIMPOE KECAMATAN MANIANGPAJO

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

Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)

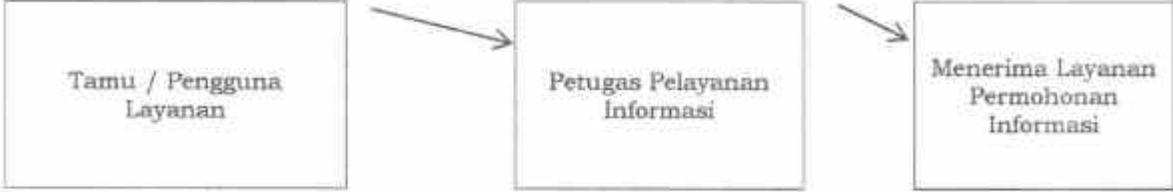
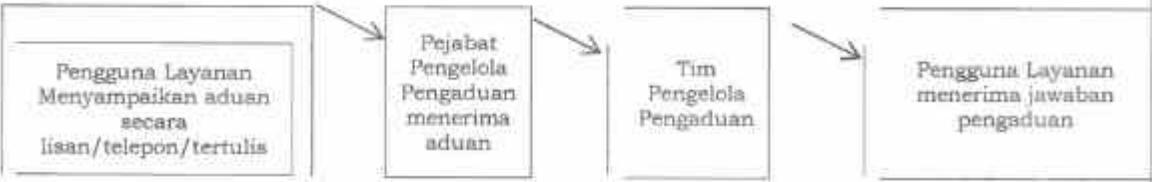
| | |
|---|---|
| 1. | Persyaratan |
| | a. Dokumen/berkas pendukung |
| | b. Tanda pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> | |
| Prosedur : | |
| a. | Pemohon mengajukan Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Kematian |
| b. | Ditelaah dan diterima oleh petugas administrasi; |
| c. | Penelitian berkas dan penanda tangan pengantar; |
| d. | Penyampaian berkas kepada operator; |
| e. | Pengentrian data pemohon dan pencetakan dokumen; |
| f. | Penelitian hasil cetak dokumen dan pembubuhan tanda tangan serta stempel Kelurahan; |
| g. | Pengembalian berkas dan dokumen kepada petugas administrasi untuk disampaikan kepada pemohon. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | 1 Jam |
| 4. | Biaya (Tarif) |
| | Tidak Ada / Gratis |
| 5. | Produk Layanan |
| | Dokumen Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Kematian |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| a. | Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| | 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| | 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| | 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| b. | Alur Penanganan Pengaduan |
| <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> | |
| c. | Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| | Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah |
| d. Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Dasar Peraturan Daerah Daerah Kabupaten Wajo Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Administrasi Kependudukan |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer; |
| c. Buku tamu dan register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

2. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris

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

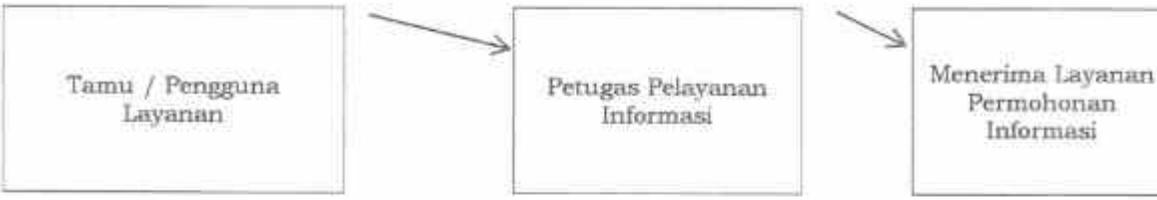
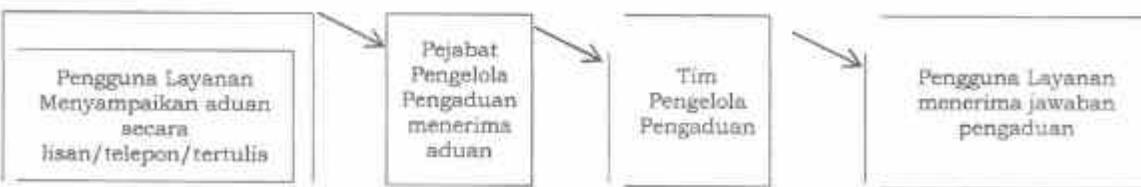
| |
|--|
| 1. Persyaratan |
| a. Dokumen/berkas pendukung |
| b. Silsilah Keluarga Ditanda tangani oleh semua ahli waris diatas kertas yang bermaterai |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| Prosedur : |
| a. Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi |
| b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi |
| c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pemerintahan |
| d. Mengesahkan/Paraf Seklur |
| e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy |
| g. Menyerahan berkas dan dokumen kepada Pemohon |
| 3. Jangka Waktu Penyelesaian |
| 1 Hari Kerja |
| 4. Biaya (Tarif) |
| Tidak Ada / Gratis |
| 5. Produk Layanan |
| Surat Pernyataan/Keterangan Ahli Waris |
| 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> |
| c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; |
| d. Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria; |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

3. Pelayanan Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT

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

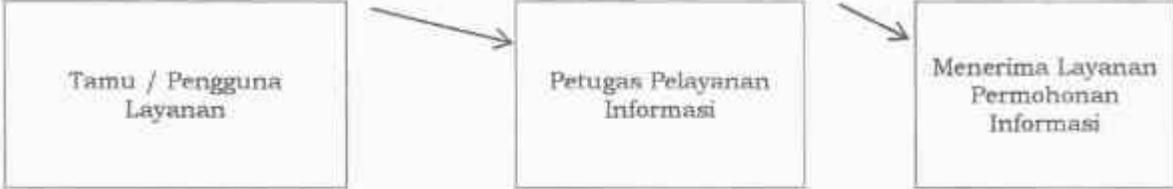
| |
|--|
| 1. Persyaratan |
| a. Dokumen/berkas pendukung |
| b. SPPT / STTS Tanah Tersebut |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| Prosedur : |
| a. Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT |
| b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi |
| c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pemerintahan |
| d. Mengesahkan/Paraf Seklur |
| e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy |
| g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon |
| 3. Jangka Waktu Penyelesaian |
| 30 Menit |
| 4. Biaya (Tarif) |
| Tidak Ada / Gratis |
| 5. Produk Layanan |
| Pelayanan Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT |
| 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> |
| c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; |
| d. Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria. |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

4. Pelayanan Surat Pengantar Nikah

- *Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)*

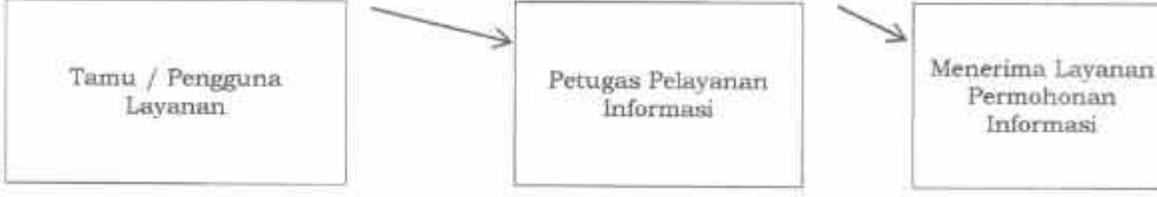
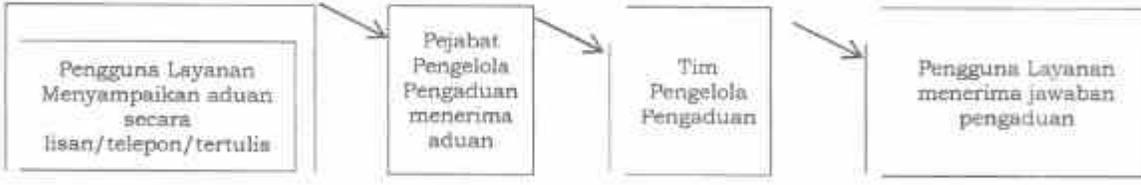
| | |
|----|--|
| 1. | Persyaratan |
| | a. Dokumen/berkas pendukung |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| |  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| | Prosedur : |
| | a. Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Pelayanan Surat Pengantar Nikah |
| | b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi |
| | c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pemerintahan |
| | d. Mengesahkan/Paraf Seklur |
| | e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| | f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy |
| | g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon |
| | 1 (satu) hari kerja |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | 1 Hari |
| 4. | Biaya (Tarif) |
| | Tidak Ada / Gratis |
| 5. | Produk Layanan |
| | Surat Keterangan Penguasaan/ Kepemilikan Tanah |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| | 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| | 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| | 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| | b. Alur Penanganan Pengaduan |
| |  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> |
| | c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| | Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah |
| d. Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria. |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

5. Pelayanan Surat Keterangan Usaha

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

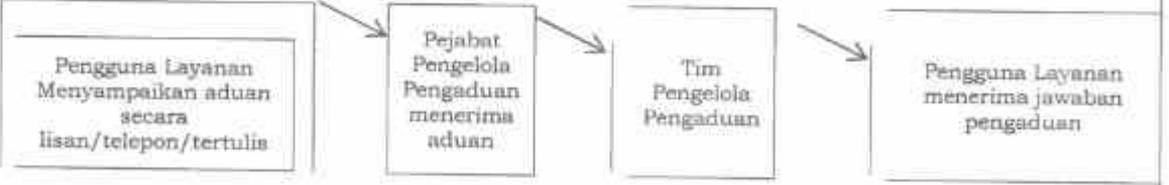
| |
|--|
| 1. Persyaratan |
| a. Dokumen/berkas pendukung |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre>graph LR; A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi]; B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi];</pre> |
| Prosedur : |
| a. Mengajukan Surat Keterangan Usaha |
| b. Menerima Berkas Usulan |
| c. Melakukan verifikasi berkas |
| d. Memeriksa dan memberi paraf berkas |
| e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| f. Memberi stempel dan mengarsipkan |
| 3. Jangka Waktu Penyelesaian |
| 10 Menit |
| 4. Biaya (Tarif) |
| Tidak Ada / Gratis |
| 5. Produk Layanan |
| Surat Keterangan Usaha |
| 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre>graph LR; A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]; B --> C[Tim Pengelola Pengaduan]; C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan];</pre> |
| c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah |
| d. Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2013 , Peraturan Bupati No.1 Tahun 2014 , Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2016 tentang Persyaratan Administrasi Penerbitan SPPT PBB-P2 |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

6. Pelayanan Administrasi Keterangan Tidak Mampu

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

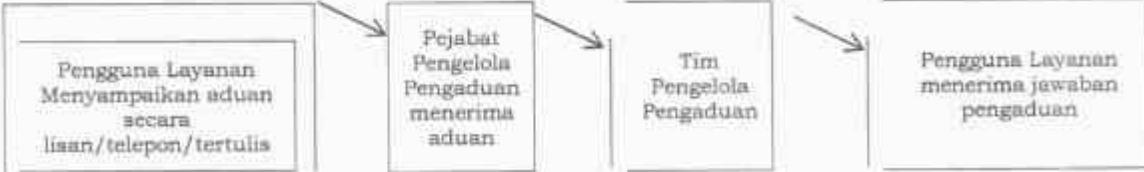
| |
|--|
| 1. Persyaratan |
| a. Dokumen/berkas pendukung |
| b. Foto Rumah |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| Prosedur : |
| a. Pemohon mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu |
| b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi |
| c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan |
| d. Memeriksa dan Mengesahkan/Paraf Seklur |
| e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy |
| g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon |
| 1 (satu) hari kerja |
| 3. Jangka Waktu Penyelesaian |
| 30 Menit |
| 4. Biaya (Tarif) |
| Tidak Ada / Gratis |
| 5. Produk Layanan |
| Surat Keterangan Tidak Mampu |
| 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| 3. Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> |
| c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; |
| d. Peraturan Bupati Wajo Nomor 10 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo (Berita Daerah Kabupaten Wajo Tahun 2008 Nomor 10. |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

7. Pelayanan Surat Pengantar Izin Kearamaian

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

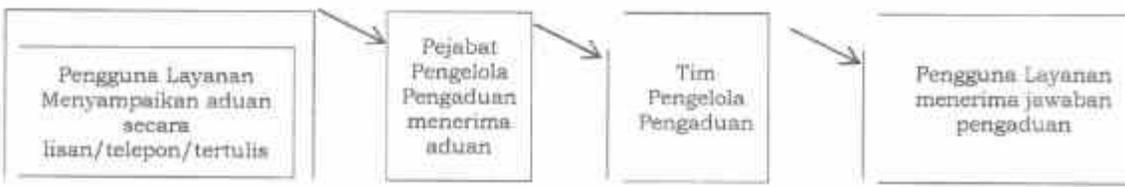
| |
|--|
| 1. Persyaratan |
| a. Dokumen/berkas pendukung |
| b. Materai 10.000,- |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| Prosedur : |
| a. Pemohon Mengajukan Permohonan Surat Pengantar Izin Keramaian |
| b. Melakukan verifikasi berkas |
| c. Memeriksa dan memberi paraf berkas |
| d. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| e. Memberi stempel |
| 1 (satu) hari kerja |
| 3. Jangka Waktu Penyelesaian |
| 30 Menit |
| 4. Biaya (Tarif) |
| Tidak Ada / Gratis |
| 5. Produk Layanan |
| Pengantar Surat Keterangan Izin Keramaian |
| 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> |
| c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; |
| d. Peraturan Bupati Wajo Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha Dan Non Perizinan. |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

8. Pelayanan Surat Pengantar SKCK

- *Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)*

| |
|--|
| 1. Persyaratan |
| a. Dokumen/berkas pendukung |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre>graph LR; A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi]; B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi];</pre> |
| Prosedur : |
| a. Mengajukan Permohonan Pengantar SKCK |
| b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi |
| c. Mengesahkan/Paraf Kasi Trantib |
| d. Mengesahkan/Paraf Seklur |
| e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| f. Memberi stempel dan mengarsipkan |
| g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon |
| 1 (satu) hari kerja |
| 3. Jangka Waktu Penyelesaian |
| 30 Menit |
| 4. Biaya (Tarif) |
| Tidak Ada / Gratis |
| 5. Produk Layanan |
| Surat Pengantar SKCK |
| 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre>graph LR; A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]; B --> C[Tim Pengelola Pengaduan]; C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan];</pre> |
| c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah |
| d. Perubahan atas Peraturan Bupati Wajo Nomor 179 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah. |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

Ditetapkan di Dualimpoe
Pada Tanggal 02 Januari 2023

LURAH DUALIMPOE





PEMERINTAH KABUPATEN WAJO
KACAMATAN MANIANGPAJO
KELURAHAN TANGKOLI
JALAN POROS WELE- BELAWA KODE POS 90952

KEPUTUSAN LURAH TANGKOLI
KECAMATAN MANIANGPAJO
NOMOR : 18/KPTS/TKL/2023

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KELURAHAN TANGKOLI KECAMATAN MANIANGPAJO
LURAH TANGKOLI KECAMATAN MANIANGPAJO**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Lurah Tangkoli Kecamatan Maniangepajo
- Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 144 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan TANGKOLI tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan TANGKOLI Kecamatan MANIANGPAJO meliputi produk/jenis pelayanan :
1. Pelayanan Penerbitan Administrasi Kependudukan (Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Kematian
 2. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris
 3. Pelayanan Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT
 4. Pelayanan Surat Pengantar Nikah
 5. Pelayanan Surat Keterangan Usaha
 6. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
 7. Pelayanan Surat Pengantar Izin Keramaian
 8. Pelayanan Surat Pengantar SKCK
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Tangkoli
Pada Tanggal 02 Januari 2023



LURAH TANGKOLI

HERMANSYAH, S.Sos

Pangkat : Penata Tingkat I,III/c
NIP. 198502052010011013

LAMPIRAN

KEPUTUSAN LURAH TANGKOLI

KECAMATAN MANIANGPAJO

NOMOR : 18/KPTS/PP/2023

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN TANGKOLI KECAMATAN MANIANGPAJO

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

Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)

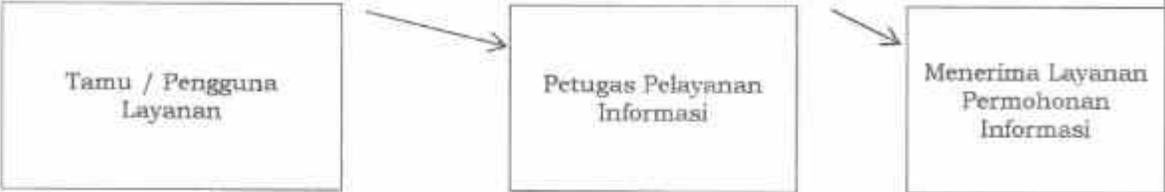
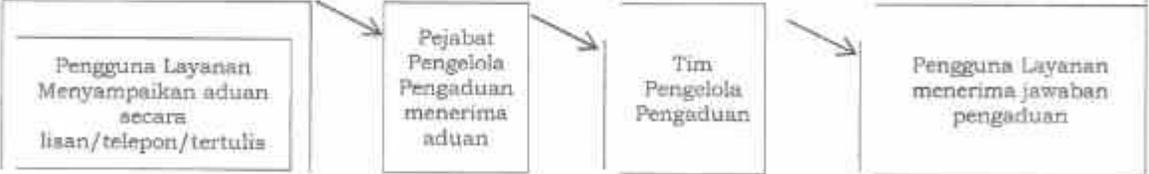
| | |
|----|---|
| 1. | Persyaratan |
| | a. Dokumen/berkas pendukung |
| | b. Tanda pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| | <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| | Prosedur : |
| | a. Pemohon mengajukan Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Kematian |
| | b. Ditelaah dan diterima oleh petugas administrasi; |
| | c. Penelitian berkas dan penanda tangan pengantar; |
| | d. Penyampaian berkas kepada operator; |
| | e. Pengentrian data pemohon dan pencetakan dokumen; |
| | f. Penelitian hasil cetak dokumen dan pembubuhan tanda tangan serta stempel Kelurahan; |
| | g. Pengembalian berkas dan dokumen kepada petugas administrasi untuk disampaikan kepada pemohon. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | 1 Jam |
| 4. | Biaya (Tarif) |
| | Tidak Ada / Gratis |
| 5. | Produk Layanan |
| | Dokumen Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Beda Nama/Data, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Kematian |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| | 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| | 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| | 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| | b. Alur Penanganan Pengaduan |
| | <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> |
| | c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| | Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah |
| d. Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Dasar Peraturan Daerah Daerah Kabupaten Wajo Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Administrasi Kependudukan |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer; |
| c. Buku tamu dan register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

2. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris

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

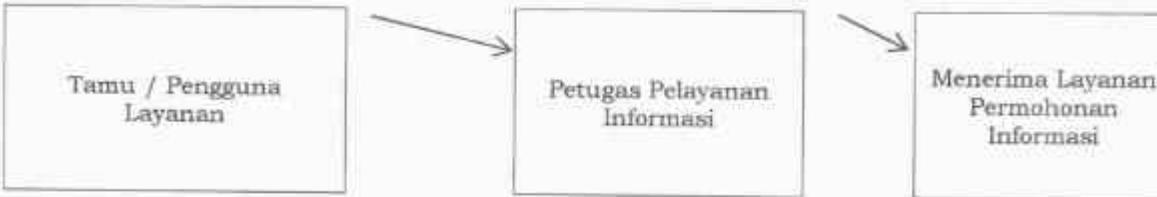
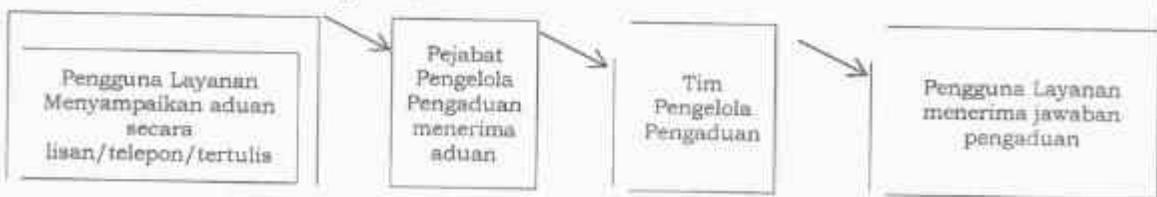
| |
|--|
| 1. Persyaratan |
| a. Dokumen/berkas pendukung |
| b. Silsilah Keluarga Ditanda tangani oleh semua ahli waris diatas kertas yang bermaterai |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre>graph LR; A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi]; B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi];</pre> |
| Prosedur : |
| a. Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi |
| b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi |
| c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pemerintahan |
| d. Mengesahkan/Paraf Seklur |
| e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy |
| g. Menyerahan berkas dan dokumen kepada Pemohon |
| 3. Jangka Waktu Penyelesaian |
| 1 Hari Kerja |
| 4. Biaya (Tarif) |
| Tidak Ada / Gratis |
| 5. Produk Layanan |
| Surat Pernyataan/Keterangan Ahli Waris |
| 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| 3. Online melalui website SP4N-LAPORI (www.lapor.go.id) |
| b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre>graph LR; A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]; B --> C[Tim Pengelola Pengaduan]; C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan];</pre> |
| c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; |
| d. Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria; |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

3. Pelayanan Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT

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

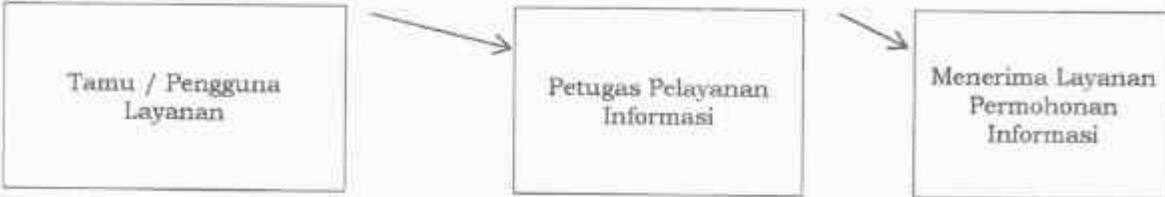
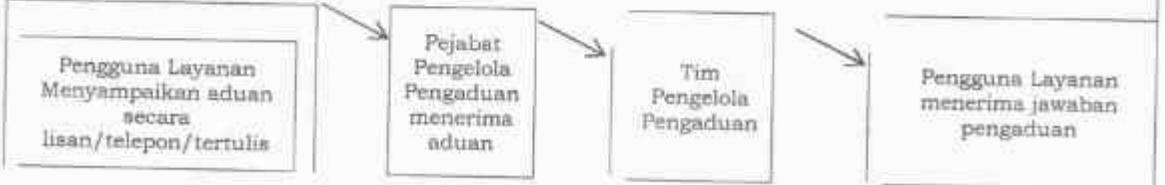
| | |
|----|--|
| 1. | Persyaratan |
| | a. Dokumen/berkas pendukung |
| | b. SPPT / STTS Tanah Tersebut |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| |  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| | Prosedur : |
| | a. Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT |
| | b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi |
| | c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pemerintahan |
| | d. Mengesahkan/Paraf Seklur |
| | e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| | f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy |
| | g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | 30 Menit |
| 4. | Biaya (Tarif) |
| | Tidak Ada / Gratis |
| 5. | Produk Layanan |
| | Pelayanan Surat Permohonan Sertifikat Tanah, Balik Nama, Pengoperan Hak dan SPPT |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| | 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| | 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| | 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| | b. Alur Penanganan Pengaduan |
| |  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> |
| | c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| | Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; |
| d. Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria. |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

4. Pelayanan Surat Pengantar Nikah

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

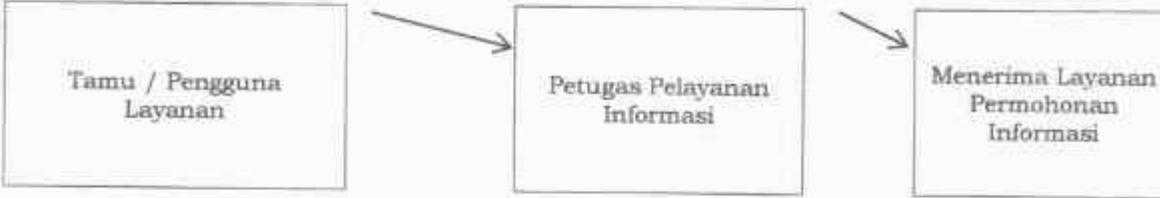
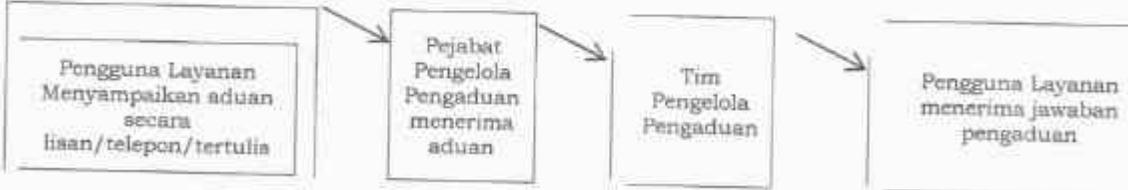
| | |
|--|--|
| 1. | Persyaratan |
| | a. Dokumen/berkas pendukung |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> | |
| Prosedur : | |
| | a. Pemohon mengajukan kelengkapan Administrasi Pelayanan Surat Pengantar Nikah |
| | b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi |
| | c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pemerintahan |
| | d. Mengesahkan/Paraf Seklur |
| | e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| | f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy |
| | g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon |
| 1 (satu) hari kerja | |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | 1 Hari |
| 4. | Biaya (Tarif) |
| | Tidak Ada / Gratis |
| 5. | Produk Layanan |
| | Surat Keterangan Penguasaan/ Kepemilikan Tanah |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| | 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| | 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| | 3. Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| | b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> | |
| | c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| | Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah |
| d. Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria. |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

5. Pelayanan Surat Keterangan Usaha

- *Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)*

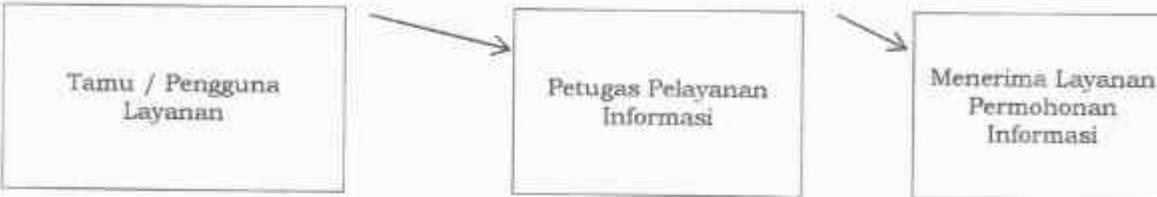
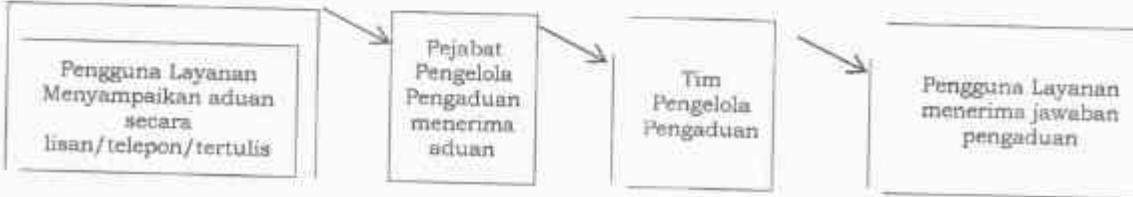
| | |
|----|--|
| 1. | Persyaratan |
| | a. Dokumen/berkas pendukung |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| |  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| | Prosedur : |
| | a. Mengajukan Surat Keterangan Usaha |
| | b. Menerima Berkas Usulan |
| | c. Melakukan verifikasi berkas |
| | d. Memeriksa dan memberi paraf berkas |
| | e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| | f. Memberi stempel dan mengarsipkan |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | 10 Menit |
| 4. | Biaya (Tarif) |
| | Tidak Ada / Gratis |
| 5. | Produk Layanan |
| | Surat Keterangan Usaha |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| | 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| | 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| | 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPORI (www.lapor.go.id) |
| | b. Alur Penanganan Pengaduan |
| |  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> |
| | c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| | Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah |
| d. Peraturan Bupati Nomor 23 Tahun 2013 , Peraturan Bupati No.1 Tahun 2014 , Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2016 tentang Persyaratan Administrasi Penerbitan SPPT PBB-P2 |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

6. Pelayanan Administrasi Keterangan Tidak Mampu

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

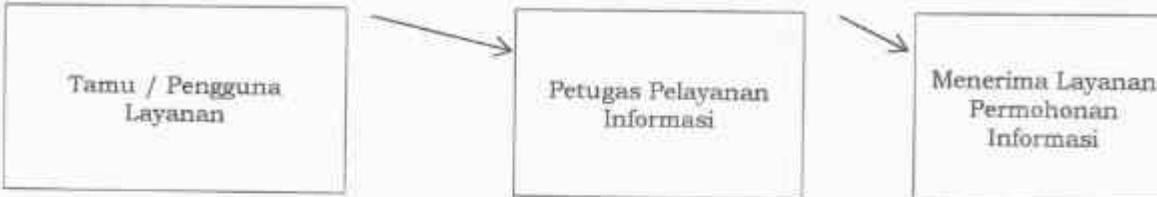
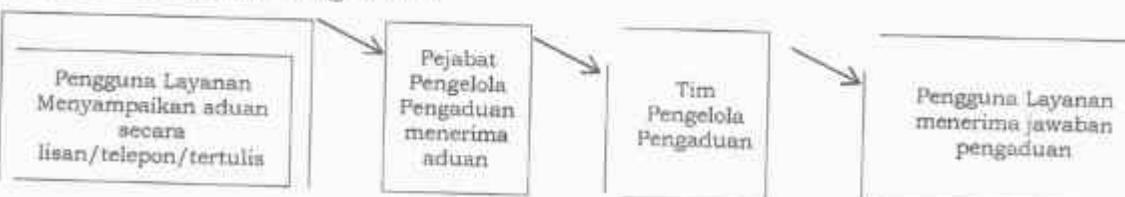
| |
|--|
| 1. Persyaratan |
| a. Dokumen/berkas pendukung |
| b. Foto Rumah |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| Prosedur : |
| a. Pemohon mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu |
| b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi |
| c. Mengesahkan/Paraf Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan |
| d. Memeriksa dan Mengesahkan/Paraf Seklur |
| e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| f. Diserahkan kepada petugas untuk distempel dan difotocopy |
| g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon |
| 1 (satu) hari kerja |
| 3. Jangka Waktu Penyelesaian |
| 30 Menit |
| 4. Biaya (Tarif) |
| Tidak Ada / Gratis |
| 5. Produk Layanan |
| Surat Keterangan Tidak Mampu |
| 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> |
| c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; |
| d. Peraturan Bupati Wajo Nomor 10 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo (Berita Daerah Kabupaten Wajo Tahun 2008 Nomor 10. |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

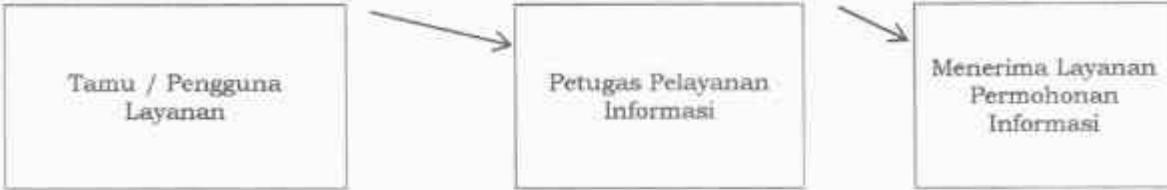
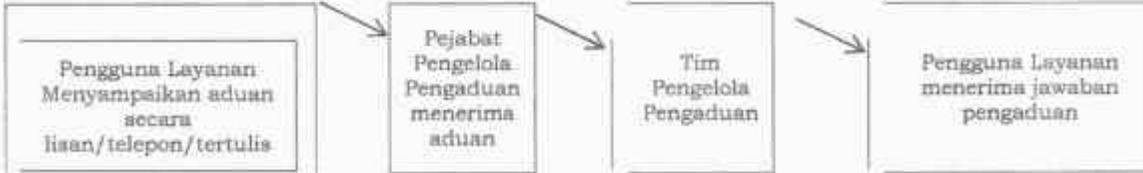
7. Pelayanan Surat Pengantar Izin Kearamaian

- *Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)*

| |
|--|
| 1. Persyaratan |
| a. Dokumen/berkas pendukung |
| b. Materai 10.000,- |
| 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  <pre>graph LR; A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi]; B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi];</pre> |
| Prosedur : |
| a. Pemohon Mengajukan Permohonan Surat Pengantar Izin Keramaian |
| b. Melakukan verifikasi berkas |
| c. Memeriksa dan memberi paraf berkas |
| d. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| e. Memberi stempel 1 (satu) hari kerja |
| 3. Jangka Waktu Penyelesaian 30 Menit |
| 4. Biaya (Tarif) Tidak Ada / Gratis |
| 5. Produk Layanan Pengantar Surat Keterangan Izin Keramaian |
| 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| b. Alur Penanganan Pengaduan |
|  <pre>graph LR; A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]; B --> C[Tim Pengelola Pengaduan]; C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan];</pre> |
| c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

8. Pelayanan Surat Pengantar SKCK

- *Service Delivery (Proses Penyampaian Layanan)*

| | |
|----|--|
| 1. | Persyaratan |
| | a. Dokumen/berkas pendukung |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| |  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Pelayanan Informasi] B --> C[Menerima Layanan Permohonan Informasi] </pre> |
| | Prosedur : |
| | a. Mengajukan Permohonan Pengantar SKCK |
| | b. Memeriksa Kelengkapan administrasi dan Registrasi |
| | c. Mengesahkan/Paraf Kasi Trantib |
| | d. Mengesahkan/Paraf Seklur |
| | e. Mengesahkan/Tanda Tangan Lurah |
| | f. Memberi stempel dan mengarsipkan |
| | g. Menyerahkan berkas dan dokumen kepada Pemohon |
| | 1 (satu) hari kerja |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | 30 Menit |
| 4. | Biaya (Tarif) |
| | Tidak Ada / Gratis |
| 5. | Produk Layanan |
| | Surat Pengantar SKCK |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : |
| | 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan |
| | 2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan |
| | 3. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) |
| | b. Alur Penanganan Pengaduan |
| |  <pre> graph LR A["Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis"] --> B["Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan"] B --> C["Tim Pengelola Pengaduan"] C --> D["Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan"] </pre> |
| | c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: |
| | Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; |

- **Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan)**

| |
|--|
| 1. Dasar Hukum |
| a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; |
| c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah |
| d. Perubahan atas Peraturan Bupati Wajo Nomor 179 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah. |
| 2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| a. Ruang pelayanan dan meja layanan informasi; |
| b. Komputer, printer, kertas; |
| c. Buku Register |
| 3. Kompetensi Pelaksana |
| a. Menguasai administrasi perkantoran |
| b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); |
| c. Memahami regulasi juklak dan juknis |
| 4. Pengawasan Internal |
| a. Penelitian Berkas oleh Petugas Administrasi |
| b. Penelitian Berkas oleh Petugas Khusus |
| c. Penelitian Draf Final Dilakukan Oleh Kasi / Pejabat yang membidangi |
| 5. Jumlah Pelaksana |
| 2 (Dua) Orang Staf |
| 6. Jaminan Pelayanan |
| a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |
| b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| a. Disediakan ruang tunggu yang representatif |
| b. Disediakan tempat parkir yang aman |
| 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; |
| b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

Ditetapkan di Tangkoli
Pada Tanggal 02 Januari 2023



LURAH TANGKOLI

HERMANSYAH, S.Sos

Pangkat : Penata Tingkat I,III/c

NIP. 198502052010011013