



PEMERINTAH KABUPATEN AGAM
KECAMATAN AMPEK ANGKEK

Jln. Raya Bukittinggi-Payakumbuh KM. 7 ☎ (0752) 427120 Biaro
www.kabupaten-agam.go.id - e mail: kecamatanampekankek@gmail.com

KEPUTUSAN CAMAT AMPEK ANGKEK
NOMOR 46 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN TAHUN 2021
KECAMATAN AMPEK ANGKEK

- 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 acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Kantor Camat Ampek Angkek Kabupaten Agam;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Camat Ampek Angkek tentang Standar Pelayanan pada Kantor Camat Ampek Angkek Kabupaten Agam.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. 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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
 10. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6);
 11. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatalaksana Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Agam;
 12. Peraturan Bupati Agam Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Agam Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah;
 13. Peraturan Bupati Agam Nomor 285 Tahun 2014 Tentang Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Kantor Camat Ampek Angkek, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Kantor Camat Ampek Angkek sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi :

1. Standar Pelayanan Surat Keterangan Meninggal Dunia.
2. Standar Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris.
3. Standar Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu.
4. Standar Pengurusan Kartu Keluarga (KK).
5. Standar Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik.
6. Standar Pelayanan Surat Dispensasi Nikah.
7. Standar Pelayanan Surat Izin Penelitian.
8. Standar Pelayanan Advis Planning.
9. Standar Pelayanan Susunan Keluarga.
10. Standar Pelayanan Pendampingan bagi Nagari dan Masyarakat.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam Penilaian Kinerja Pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawasan dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Biaro
pada tanggal 06 November
2021

CAMAT

EKKO ESPITO,S.STP,MA
Pembina (IV/a)
NIP.19850807 200602 1 001

LAMPIRAN KEPUTUSAN
CAMAT AMPEK ANGKEK
NOMOR TAHUN 2021
TENTANG STANDAR PELAYANAN
CAMAT AMPEK ANGKEK

1) STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Keterangan Meninggal Dunia yang telah ditandatangani oleh Wali Nagari. b. Foto copy Kartu Keluarga. c. Foto copy KTP.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR Pemohon <--> Staf Staf <--> Kasi Camat --> Staf </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permohonan melalui Petugas Pelayanan; 2) Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan pelayanan untuk selanjutnya diserahkan kepada Kasi yang membidangi; 3) Kasi yang ditunjuk menverifikasi, menvalidasi, meneliti, mengkoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan untuk diteruskan kepada Camat; 4) Camat menandatangani dokumen Surat Keterangan Meninggal Dunia dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan; dan 5) Petugas Pelayanan menyerahkan Surat Keterangan Meninggal Dunia kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Meninggal Dunia
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Atasan Langsung; 2) Camat

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11). 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Agam Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah; 9) Peraturan Bupati Agam Nomor 285 Tahun 2014 Tentang Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Alat tulis kantor 2) Seperangkat komputer dan printer 3) Ruang tunggu/ lobby yang nyaman 4) Toilet 5) Jaringan wifi 6) Televisi 7) Tempat parkir

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA 2) Menguasai SOP 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4) Mampu mengoperasikan komputer 5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin aman secara fisik.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

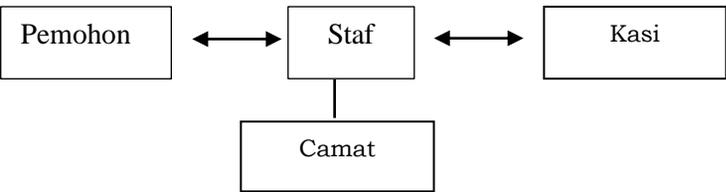
2) STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Ahli Waris yang sudah ditanda tangani oleh Wali Nagari 2. Surat Keterangan Meninggal dari Wali Nagari 3. Foto copy Kartu Keluarga masing-masing Ahli Waris 4. Foto copy KTP masing-masing Ahli Waris 5. Foto copy KTP 2 Orang Saksi 6. Foto copy Surat Kuasa Ahli Waris 7. Foto copy Sertifikat (untuk pengurusan tanah) 8. Foto copy Buku Tabungan, surat keterangan pendukung lainnya (untuk pengurusan Bank, BPIH dan lain-lain). 9. Ranji yang di tanda tangani oleh Mamak Waris, Kepala Kewilayahan, KAN dan Wali Nagari.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR Pemohon <--> staf staf <--> Kasi Camat --> staf </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permohonan melalui Petugas Pelayanan; 2) Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan pelayanan untuk selanjutnya diserahkan kepada Kasi yang membidangi; 3) Kasi yang ditunjuk menverifikasi, memvalidasi, meneliti, mengkoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan untuk diteruskan kepada Camat; 4) Camat menandatangani dokumen Surat Keterangan Ahli Waris dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan; dan 5) Petugas Pelayanan menyerahkan Surat Keterangan Keterangan Ahli Waris kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Atasan Langsung; 2) Camat

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11). 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Agam Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah; 9) Peraturan Bupati Agam Nomor 285 Tahun 2014 Tentang Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Alat tulis kantor 2) Seperangkat komputer dan printer 3) Ruang tunggu/ lobby yang nyaman 4) Toilet 5) Jaringan wifi 6) Televisi 7) Tempat parkir

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA 2) Menguasai SOP 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4) Mampu mengoperasikan komputer 5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin aman secara fisik.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3) STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN KURANG MAMPU

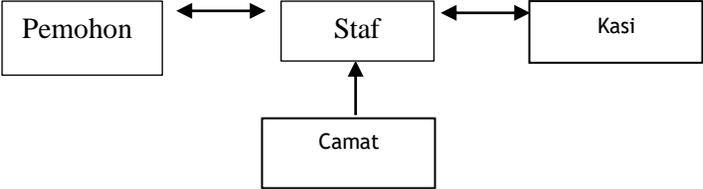
No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Keterangan Kurang Mampu. b. Foto copy Kartu Keluarga.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	 <pre> graph LR Pemohon <--> Staf Staf <--> Kasi Staf --- Camat </pre> <p>1) Pemohon mengajukan permohonan melalui Petugas Pelayanan; 2) Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan pelayanan untuk selanjutnya diserahkan kepada Kasi yang membidangi; 3) Kasi yang ditunjuk menverifikasi, memvalidasi, meneliti, mengoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan untuk diteruskan kepada Camat; 4) Camat menandatangani dokumen Surat Keterangan Kurang Mampu dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan; dan 5) Petugas Pelayanan menyerahkan Surat Keterangan Keterangan Kurang Mampu kepada Pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 menit
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kurang Mampu
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Atasan Langsung; 2) Camat

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

1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</p> <p>3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);</p> <p>4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);</p> <p>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);</p> <p>7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11).</p> <p>8) Peraturan Bupati Agam Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Agam Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah;</p> <p>9) Peraturan Bupati Agam Nomor 285 Tahun 2014 Tentang Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.</p>
----	-------------	---

2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Alat tulis kantor 2) Seperangkat komputer dan printer 3) Ruang tunggu/ lobby yang nyaman 4) Toilet 5) Jaringan wifi 6) Televisi 7) Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA 2) Menguasai SOP 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4) Mampu mengoperasikan komputer 5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin aman secara fisik.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

4) STANDAR PELAYANAN PENGURUSAN KARTU KELUARGA

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir F-1.01 bagi masyarakat yang belum terdaftar dalam data base atau pindah dari kabupaten/kota lain. 2. Formulir F-1.15 yang telah diisi dan ditandatangani oleh Wali Nagari (untuk membentuk rumah tangga baru, karena kartu keluarga hilang/rusak, dll). 3. Formulir F-1.16 yang telah diisi dan ditandatangani oleh Wali Nagari (untuk penambahan anggota keluarga seperti kelahiran dan kedatangan, pengurangan anggota keluarga seperti kematian dan kepindahan, dll). 4. Formulir F-1.06 bagi masyarakat yang ingin merubah data kartu keluarga. 5. Foto copy buku nikah legalisir KUA 6. Surat keterangan hilang dari Kepolisian (untuk KK yang hilang). 7. Foto copy akta kelahiran. 8. Surat pindah dari kabupaten/Kota asal 9. Surat keterangan kematian dari Wali Nagari
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR Pemohon --> Staf Staf --> Kasi Camat --> Staf </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permohonan melalui Petugas Pelayanan; 2) Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan pelayanan untuk selanjutnya diserahkan kepada Kasi yang membidangi; 3) Kasi yang ditunjuk menverifikasi, memvalidasi, meneliti, mengkoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan untuk diteruskan kepada Camat; 4) Camat menandatangani dokumen Pengurusan Kartu Keluarga dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan; dan 5) Petugas Pelayanan menyerahkan dokumen Pengurusan Kartu Keluarga kepada Pemohon.

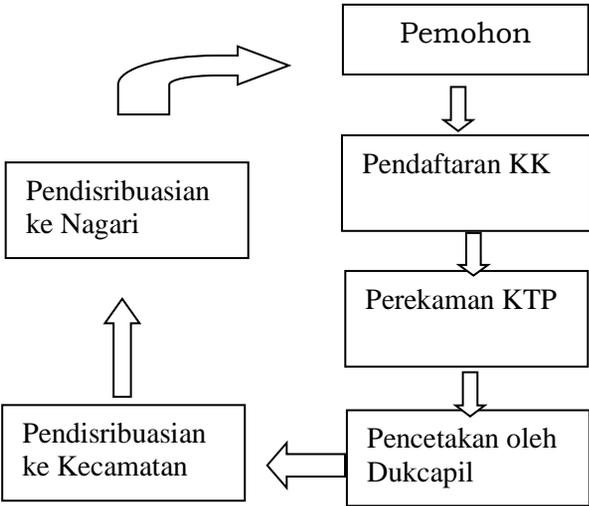
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pengurusan Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Atasan Langsung; 2) Camat

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

1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</p> <p>3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);</p> <p>4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);</p> <p>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);</p> <p>7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11</p>
----	-------------	--

		<p>Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11).</p> <p>8) Peraturan Bupati Agam Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Agam Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah;</p> <p>9) Peraturan Bupati Agam Nomor 285 Tahun 2014 Tentang Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<p>1) Alat tulis kantor</p> <p>2) Seperangkat komputer dan printer</p> <p>3) Ruang tunggu/ lobby yang nyaman</p> <p>4) Toilet</p> <p>5) Jaringan wifi</p> <p>6) Televisi</p> <p>7) Tempat parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA</p> <p>2) Menguasai SOP</p> <p>3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</p> <p>4) Mampu mengoperasikan komputer</p> <p>5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;</p> <p>2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun;</p> <p>3. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin aman secara fisik.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

5) **STANDAR PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK**

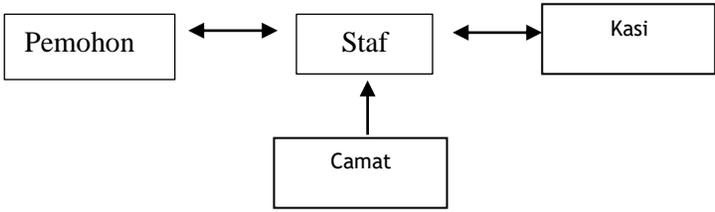
No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Foto copy Kartu Keluarga. b. Laki-laki memakai baju kemeja
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Pendaftaran KK] B --> C[Perekaman KTP] C --> D[Pencetakan oleh Dukcapil] D --> E[Pendistribusian ke Kecamatan] E --> F[Pendistribusian ke Nagari] F --> A </pre> <p>1. Pemohon menyerahkan KK ke petugas pelayanan (Apabila Pemohon Laki-laki diwajibkan memakai baju kemeja). 2. Petugas pelayanan memeriksa KK dan melakukan perekaman. 3. Petugas mengeluarkan Surat Keterangan Perekaman dan atau 4. Petugas Kecamatan menjemput KTP ke Dinas Dukcapil. 5. Petugas Mendistribusikan KTP ke Nagari masing-masing. 6. Nagari menyerahkan kepada pemohon.</p> <p>(Pemohon juga bisa langsung ke Disdukcapil untuk Pencetakan sendiri, dengan membawa Surat Keterangan Perekaman).</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Perekaman
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Atasan Langsung; 2) Camat

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

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11).8) Peraturan Bupati Agam Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Agam Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah;9) Peraturan Bupati Agam Nomor 285 Tahun 2014 Tentang Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
----	-------------	--

2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Alat tulis kantor 2) Seperangkat komputer dan alat rekam e-KTP 3) Seperangkat komputer dan printer 4) Ruang tunggu/ lobby yang nyaman 5) Toilet 6) Jaringan wifi 7) Televisi 8) Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA 2) Menguasai SOP 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4) Mampu mengoperasikan komputer 5) Mampu melakukan perekaman e-KTP 6) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin aman secara fisik.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

6) STANDAR PELAYANAN SURAT DISPENSASI NIKAH

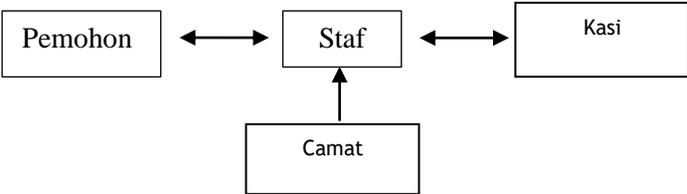
No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat pengantar dan bahan-bahan kelengkapan dari Kantor Urusan Agama (KUA)
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	 <pre> graph TD Pemohon <--> Staf Staf <--> Kasi Camat --> Staf </pre> <p>1) Pemohon mengajukan permohonan melalui Petugas Pelayanan;</p> <p>2) Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan pelayanan untuk selanjutnya diserahkan kepada Kasi yang membidangi;</p> <p>3) Kasi yang ditunjuk menverifikasi, memvalidasi, meneliti, mengkoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan untuk diteruskan kepada Camat;</p> <p>4) Camat menandatangani dokumen Surat Dispensasi Nikah dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan; dan</p> <p>5) Petugas Pelayanan menyerahkan Surat Dispensasi Nikah kepada Pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Dispensasi Nikah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Atasan Langsung; 2) Camat

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

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11). 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Agam Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah; 9) Peraturan Bupati Agam Nomor 285 Tahun 2014 Tentang Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
----	-------------	--

2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Alat tulis kantor 2) Seperangkat komputer dan printer 3) Ruang tunggu/ lobby yang nyaman 4) Toilet 5) Jaringan wifi 6) Televisi 7) Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA 2) Menguasai SOP 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4) Mampu mengoperasikan komputer 5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin aman secara fisik.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

7) STANDAR PELAYANAN SURAT IZIN PENELITIAN

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Penelitian dari Kampus yang sudah ditandatangani dan dicap stempel. 2. Foto copy KTP.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	 <pre> graph LR Pemohon <--> Staf Staf <--> Kasi Camat --> Staf </pre> <p>1) Pemohon mengajukan permohonan melalui Petugas Pelayanan; 2) Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan pelayanan untuk selanjutnya diserahkan kepada Kasi yang membidangi; 3) Kasi yang ditunjuk menverifikasi, menvalidasi, meneliti, mengkoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan untuk diteruskan kepada Camat; 4) Camat menandatangani dokumen Surat Izin Penelitian dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan; dan 5) Petugas Pelayanan menyerahkan Surat Izin Penelitian kepada Pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin Penelitian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Atasan Langsung; 2) Camat

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

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11). 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Agam Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah; 9) Peraturan Bupati Agam Nomor 285 Tahun 2014 Tentang Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
----	-------------	--

2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Alat tulis kantor 2) Seperangkat komputer dan printer 3) Ruang tunggu/ lobby yang nyaman 4) Toilet 5) Jaringan wifi 6) Televisi 7) Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA 2) Menguasai SOP 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4) Mampu mengoperasikan komputer 5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin aman secara fisik.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

8) STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI ADVIS PLANNING

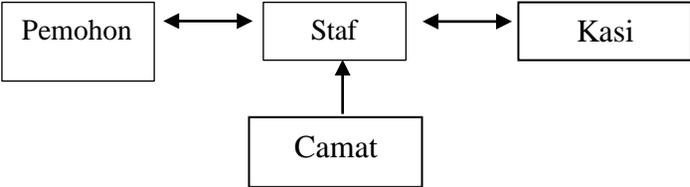
No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan dari yang bersangkutan 2. Foto copy KTP 3. Foto copy Sertifikat Hak Milik 4. Denah Lokasi 5. Foto copy SPPT PBB P2 tahun berjalan 6. Kavling Plan 7. Surat Kuasa
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR Pemohon <--> Staf Staf <--> Kasi Camat --> Staf </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permohonan melalui Petugas Pelayanan; 2) Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan pelayanan untuk selanjutnya diserahkan kepada Kasi yang membidangi; 3) Kasi yang ditunjuk menverifikasi, memvalidasi, meneliti, mengoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan untuk diteruskan kepada Camat; 4) Camat menandatangani dokumen Rekomendasi Advis Planning dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan; dan 5) Petugas Pelayanan menyerahkan Rekomendasi Advis Planning kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Advis Planning
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Atasan Langsung; 2) Camat

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

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11). 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Agam Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah; 9) Peraturan Bupati Agam Nomor 285 Tahun 2014 Tentang Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
----	-------------	--

2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Alat tulis kantor 2) Seperangkat komputer dan printer 3) Ruang tunggu/ lobby yang nyaman 4) Toilet 5) Jaringan wifi 6) Televisi 7) Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA 2) Menguasai SOP 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4) Mampu mengoperasikan komputer 5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin aman secara fisik.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

9) STANDAR PELAYANAN SURAT SUSUNAN KELUARGA

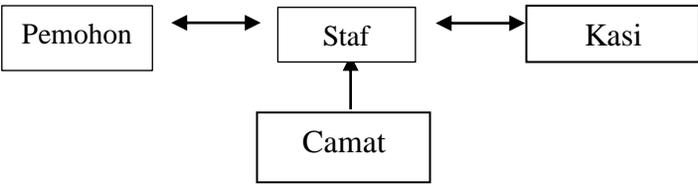
No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan Susunan Keluarga 2. Foto copy KTP 3. Foto copy KK
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR Pemohon[Pemohon] <--> Staf[Staf] Staf <--> Kasi[Kasi] Camat[Camat] --> Staf </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permohonan melalui Petugas Pelayanan; 2) Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan pelayanan untuk selanjutnya diserahkan kepada Kasi yang membidangi; 3) Kasi yang ditunjuk menverifikasi, memvalidasi, meneliti, mengkoreksi dan memberikan paraf atas kelengkapan administrasi yang diajukan untuk diteruskan kepada Camat; 4) Camat menandatangani dokumen Susunan Keluarga dan menyerahkan kepada Petugas Pelayanan; dan 5) Petugas Pelayanan menyerahkan Susunan Keluarga kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Susunan Keluarga
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Atasan Langsung; 2) Camat

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

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11). 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Agam Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah; 9) Peraturan Bupati Agam Nomor 285 Tahun 2014 Tentang Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
----	-------------	--

2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Alat tulis kantor 2) Seperangkat komputer dan printer 3) Ruang tunggu/ lobby yang nyaman 4) Toilet 5) Jaringan wifi 6) Televisi 7) Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA 2) Menguasai SOP 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4) Mampu mengoperasikan komputer 5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin aman secara fisik.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

10) STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN BAGI NAGARI DAN MASYARAKAT

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR Pemohon <--> Staf Staf <--> Kasi Camat --> Staf </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan permohonan tertulis perihal permintaan narasumber/pendampingan dengan menjelaskan materi, tempat dan waktu pelaksanaan yang ditujukan ke kantor Camat ampek angkek melalui Petugas Pelayanan; 2) Petugas Pelayanan menerima dan diserahkan ke Sekretariat; 3) Camat menunjuk yang akan menjadi narasumber/pendampingan (Camat/Sekcam/Kasi) 4) Camat/Sekcam/Kasi yang ditunjuk sebagai narasumber/pendampingan mempersiapkan dan menyampaikan materi sesuai yang diperlukan; 5) Petugas Pelayanan menyerahkan Surat penunjukan/penugasan sesuai dengan permintaan pengguna pelayanan kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Konsultasi, Narasumber
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Atasan Langsung; 2) Camat

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

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11).8) Peraturan Bupati Agam Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Agam Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah;9) Peraturan Bupati Agam Nomor 285 Tahun 2014 Tentang Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
----	-------------	--

2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Alat tulis kantor 2) Seperangkat komputer dan printer 3) Ruang tunggu/ lobby yang nyaman 4) Toilet 5) Jaringan wifi 6) Televisi 7) Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA 2) Menguasai SOP 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4) Mampu mengoperasikan komputer 5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun; 3. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Selama proses pelayanan, pemohon dijamin aman secara fisik.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Camat



EKKO ESPITO, S.STP, MA

Pembina (IV/a)

NIP.19850807 200602 1 001