



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
KECAMATAN WONOAYU

Jl.Raya Wonoayu No.83,Sidoarjo 61261
Telepon. (031)8971009

Email : wonoayu@sidoarjokab.go.id Website : sidoarjokab.go.id

KEPUTUSAN CAMAT WONOAYU KABUPATEN SIDOARJO
NOMOR : 000.8.3.2/766/438.7.9/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN KECAMATAN WONOAYU KABUPATEN SIDOARJO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

CAMAT WONOAYU KABUPATEN SIDOARJO,

Menimbang	:	<p>a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;</p> <p>b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Camat Wonoayu Kabupaten Sidoarjo tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo;</p>
Mengingat	:	<p>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p>

	<p>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102);</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);</p> <p>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;</p> <p>10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;</p> <p>11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2011 Nomor 7 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2016 Nomor 10 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 65);</p> <p>12. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 31 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2013 Nomor 31 Seri E);</p> <p>13. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016 Nomor 1 Seri C, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 70), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018 Nomor 1 Seri C);</p> <p>14. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo;</p>
--	--

		<p>15. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.</p> <p>16. Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.</p>
MEMUTUSKAN :		
Menetapkan	:	
KESATU	:	Standar Pelayanan di Lingkungan Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo.
KEDUA	:	Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu diimplementasikan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kecamatan Wonoayu.
KETIGA	:	Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
KEEMPAT	:	Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu terdiri atas Jenis Pelayanan dan Komponen Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam Keputusan Camat Wonoayu ini.
KELIMA	:	<p>Standar Pelayanan di lingkungan Kecamatan Wonoayu sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, terdiri dari :</p> <p>I. Layanan Administrasi Kependudukan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Warga Negara Indonesia (WNI) <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu Keluarga (KK) karena pencatatan Biodata WNI b. Kartu Keluarga (KK) karena perubahan elemen data; c. Kartu Keluarga (KK) karena hilang/rusak; d. Kartu Keluarga (KK) karena Pisah KK; 2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Warga Negara Indonesia (WNI) <ol style="list-style-type: none"> a. KTP-el baru; b. KTP-el karena perubahan elemen data/ rusak/ hilang; c. KTP-el karena perubahan biometrik (foto/ tanda tangan); 3. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA); 4. Layanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD); <p>II. Layanan Administrasi Umum Lainnya</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan Kartu Ketenagakerjaan (AK I dan AK II); 2. Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM); 3. Pengesahan Surat Pernyataan Ahli Waris; 4. Penerbitan Surat Dispensasi Nikah Muslim; 5. Legalisasi Salinan Surat Pernyataan Waris; 6. Pengantar Surat Induk Kesenian; 7. Pengantar Surat ijin keramaian; 8. Penanganan Pengaduan Masyarakat

KEENAM	:	Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, dipublikasikan secara non elektronik pada ruang pelayanan dan secara elektronik pada <i>website</i> http://wonoayu.sidoarjokab.go.id/ .
KETUJUH	:	Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sidoarjo
pada tanggal 02 Agustus 2024

Plt. CAMAT WONOAYU,



Ditandatangani secara elektronik oleh

Drs. IMAM MUKRI AFANDY, M.Si.
NIP. 196702241988091001

Drs. IMAM MUKRI AFANDY, M.Si

Pembina Tk. I
NIP. 19670224 198809 1 001

LAMPIRAN KEPUTUSAN CAMAT WONOAYU KABUPATEN
SIDOARJO

NOMOR :
000.8.3.2/766/438.7.9/2024

TANGGAL : 02 Agustus 2024

STANDAR PELAYANAN

- I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
1. PENERBITAN KARTU KELUARGA WNI
- a. KARTU KELUARGA (KK) KARENA PENCATATAN BIODATA WNI

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Tatap Muka <div>1. Kartu Keluarga</div> <div>2. Surat kelahiran dari RS/ Bidan / Klinik / Puskesmas</div> <div>3. Mengisi Formulir F-1.01 dan F-1.02</div> <div>4. KTP-el orang tua</div> <div>5. Buku Nikah/ Akta Perkawinan orangtua</div> <div>6. Nomor handphone dan email pribadi</div> <div>7. Surat Pengantar RT, RW</div> <div>8. Ijazah sekolah (bagi yang sudah memiliki)</div> Pelayanan Daring <div>1. Hasil Scan Kartu Keluarga Asli</div> <div>2. Hasil Scan Surat kelahiran dari RS/ bidan / Klinik / Puskesmas</div> <div>3. Hasil Scan Formulir F-1.01 dan F-1.02</div> <div>4. Hasil Scan KTP-el orang tua</div> <div>5. Hasil Scan Buku Nikah/ Akta Perawinan</div> <div>6. Nomor Telepon dan email</div> <div>7. Hasil scan Surat Pengantar RT, RW</div> <div>8. Hasil scan Ijazah sekolah (bagi yang sudah memiliki)</div>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pelayanan Tatap Muka <div>a. Pemohon mengajukan berkas ke kantor Kecamatan;</div> <div>b. Petugas melakukan proses input dan verifikasi data pemohon; Apabila berkas lengkap dan valid akan diproses. Berkas kurang lengkap atau tidak valid akan dikembalikan ke pemohon;</div> <div>c. Petugas memberikan tanda terima pengambilan KK;</div> <div>d. Pencetakan KK;</div> <div>e. Pemohon dapat mengambil KK di Kecamatan atau cetak mandiri melalui link cetak yang dikirim email.</div> Pelayanan Secara Daring Mandiri <div>a. Pemohon mengakses alamat plavon.sidoarjokab.go.id;</div> <div>b. Pemohon Memilih menu pengajuan ;</div> <div>c. Pemohon memilih sub menu KK;</div> <div>d. Pemohon memilih sub menu tambah biodata;</div> <div>e. Mengisi data permohonan;</div> <div>f. Upload data persyaratan;</div> <div>g. Proses input dan verifikasi data oleh operator kecamatan;</div> <div>h. Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya;</div> <div>i. Proses pengajuan TTE KK;</div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>j. Pemohon dapat mengambil KK di Kecamatan atau cetak mandiri melalui link cetak yang dikirim email.</p> <p>Pelayanan secara daring melalui Petugas registrasi adminduk di Desa/Kelurahan</p> <p>a. Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas di kantor desa/kelurahan;</p> <p>b. Petugas melakukan verifikasi dan entri data serta upload data persyaratan melalui aplikasi plavon Dukcapil;</p> <p>c. Proses input dan verifikasi data oleh operator kecamatan;</p> <p>d. Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya;</p> <p>e. Proses pengajuan TTE KK;</p> <p>f. Pemohon dapat mengambil KK di Kecamatan atau cetak mandiri melalui link cetak yang dikirim email.</p> <p>Catatan: Pengambilan dokumen adminduk dapat dilakukan oleh pemohon atau anggota keluarga dalam satu Kartu Keluarga.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <p>a. telepon : 031-8971009</p> <p>b. faksimile : 031-8971009</p> <p>c. email : wonoayu@sidoarjokab.go.id</p> <p>d. Media Sosial :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : @kecamatanwonoayu - Facebook : Kecamatan Wonoayu <p>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR</p> <p>1) website www.lapor.go.id</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708</p> <p>3) twitter @lapor1708</p> <p>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</p>
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> <p>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.</p> <p>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.</p>

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

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

1. PENERBITAN KARTU KELUARGA WNI

b. KARTU KELUARGA (KK) KARENA PERUBAHAN ELEMEN DATA;

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> Kartu Keluarga (KK) Lama; Mengisi formulir F-1.02 ; Mengisi Formulir F1-06 Permohonan perubahan elemen data penduduk bermaterai; Data pendukung perubahan elemen data (buku nikah/ akta kelahiran/ ijazah/ akta kematian/ penetapan pengadilan/SK Pekerjaan/ Bukti golongan darah/surat keterangan pemeluk agama atau kepercayaan/ paspor/akta perkawinan/dokumen negara lainnya); Email pribadi dan nomor handphone. <p>Pelayanan Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> Hasil Scan Kartu Keluarga (KK) Lama Asli; Hasil Scan formulir F-1.02 ; Hasil Scan Formulir F1-06 Permohonan perubahan elemen data penduduk bermaterai; Hasil scan Data pendukung perubahan elemen data (buku nikah/ akta kelahiran/ ijazah/ akta kematian/ penetapan pengadilan/SK Pekerjaan/ Bukti golongan darah/surat keterangan pemeluk agama atau kepercayaan/ paspor/akta perkawinan/dokumen negara lainnya); Email pribadi dan nomor handphone.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pelayanan Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan berkas ke kantor Kecamatan; Petugas melakukan proses verifikasi data pemohon. Apabila berkas lengkap dan valid akan diproses. Berkas kurang lengkap atau tidak valid akan dikembalikan ke pemohon; Petugas memberikan tanda terima pengambilan KK; Pencetakan KK; Pemohon mengambil KK yang sudah di cetak atau cetak mandiri melalui email yang dikirim sistem . <p>Pelayanan Secara Daring Mandiri</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengakses alamat plavon.sidoarjokab.go.id Pemohon Memilih menu pengajuan Pemohon memilih sub menu KK Pemohon Memilih submenu Perubahan Data Mengisi data permohonan Upload data Persyaratan Proses entri dan verifikasi data oleh operator kecamatan; Data dukung yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya Proses pengajuan TTE KK Pemohon dapat mengambil KK di Kecamatan atau cetak mandiri melalui link cetak yang dikirim email <p>Pelayanan secara daring melalui Petugas registrasi adminduk di Desa/Kelurahan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas di kantor desa/kelurahan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Petugas melakukan verifikasi dan entri data serta upload data persyaratan melalui aplikasi plavon Dukcapil c. Proses input dan verifikasi data oleh operator kecamatan d. Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya. e. Proses pengajuan TTE KK f. Pemohon dapat mengambil KK di Kecamatan atau cetak mandiri melalui link cetak yang dikirim email Catatan: Pengambilan dokumen adminduk dapat dilakukan oleh pemohon atau anggota keluarga dalam satu Kartu Keluarga.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-8971009 b. faksimile : 031-8971009 c. email : wonoayu@sidoarjokab.go.id d. Media Sosial : - Instagram : @kecamatanwonoayu - Facebook : Kecamatan Wonoayu e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Mesin Antrian 3. Meja dan kursi 4. Komputer 5. Printer dan <i>Scanner</i> 6. Jaringan internet 7. Alat tulis kantor

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

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
1. PENERBITAN KARTU KELUARGA WNI
c. KARTU KELUARGA (KK) KARENA HILANG/RUSAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian untuk KK hilang; 2. Kartu Keluarga (KK) untuk KK Rusak; 3. Mengisi Formulir F-1.02; 4. Email pribadi dan nomor handphone. <p>Pelayanan Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil Scan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian asli untuk KK hilang 2. Hasil Scan Kartu Keluarga (KK) asli untuk KK Rusak 3. Hasil scan Formulir F-1.02 4. Email pribadi dan nomor handphone.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pelayanan Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan berkas ke kantor Kecamatan b. Petugas melakukan proses input dan verifikasi data pemohon. Apabila berkas lengkap dan valid akan diproses. Berkas kurang lengkap atau tidak valid akan dikembalikan ke pemohon. c. Petugas memberikan tanda terima pengambilan KK d. Pencetakan KK; e. pemohon mengambil KK yang sudah di cetak atau cetak mandiri melalui email yang dikirim sistem <p>Pelayanan Secara Online Mandiri</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses alamat plavon.sidoarjo.go.id b. Pemohon Memilih menu pengajuan c. Pemohon memilih sub menu KK d. Pemohon Memilih submenu Hilang untuk KK Hilang dan Rusak untuk KK rusak e. Mengisi data permohonan f. Upload data persyaratan g. Proses input dan verifikasi data oleh operator kecamatan h. Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya i. Proses pengajuan TTE KK j. Pemohon dapat mengambil KK di Kecamatan atau cetak mandiri melalui link cetak yang dikirim email <p>Pelayanan Secara Online melalui Petugas registrasi adminduk di desa/kelurahan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas di kantor desa/kelurahan b. Petugas melakukan verifikasi dan input data serta upload data persyaratan melalui aplikasi plavon Dukcapil c. Proses verifikasi data oleh operator kecamatan d. Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya.</p> <p>e. Proses pengajuan TTE KK</p> <p>f. Pemohon dapat mengambil KK di Kecamatan atau cetak mandiri melalui link cetak yang dikirim email.</p> <p>Catatan: Pengambilan dokumen adminduk dapat dilakukan oleh pemohon atau anggota keluarga dalam satu Kartu Keluarga.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <p>a. telepon : 031-8971009</p> <p>b. faksimile : 031-8971009</p> <p>c. email : kecamatanWonoayu@sidoarjokab.go.id</p> <p>d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR</p> <p>1) website www.lapor.go.id</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708</p> <p>3) twitter @lapor1708</p> <p>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</p>
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> <p>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.</p> <p>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>1. Ruang pelayanan</p> <p>2. Mesin Antrian</p> <p>3. Meja dan kursi</p> <p>4. Komputer</p> <p>5. Printer dan Scanner</p> <p>6. Jaringan internet</p> <p>7. Alat tulis kantor</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan</p> <p>2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.</p> <p>3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)</p> <p>4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif)</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kecamatan Wonoayu 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam penerbitan Kartu Keluarga (KK) akan diberikan kompensasi dalam bentuk : <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui email penerima layanan; c. fasilitasi layanan administrasi kependudukan yang belum dimiliki oleh anggota keluarga dalam 1 KK sesuai kewenangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon. 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
1. PENERBITAN KARTU KELUARGA WNI
d. KARTU KELUARGA (KK) KARENA PISAH KK

No.	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> Kartu Keluarga (KK) Lama; Mengisi Formulir F-1.02; Email pribadi dan nomor handphone. <p>Pelayanan Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> Hasil scan Kartu Keluarga (KK) lama; Hasil scan Formulir F-1.02; Email pribadi dan nomor handphone.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pelayanan Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan berkas ke kantor Kecamatan Petugas melakukan proses input dan verifikasi data pemohon. Apabila berkas lengkap dan valid akan diproses. Berkas kurang lengkap atau tidak valid akan dikembalikan ke pemohon. Petugas memberikan tanda terima pengambilan KK Pencetakan KK Pemohon mengambil KK yang sudah di cetak atau cetak mandiri melalui email yang dikirim sistem. <p>Pelayanan Secara Daring Mandiri</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengakses alamat plavon.sidoarjo.kab.go.id Pemohon Memilih menu pengajuan Pemohon memilih sub menu KK Pemohon Memilih submenu Hilang untuk KK Hilang dan Rusak untuk KK rusak Mengisi data permohonan Upload data persyaratan Proses input dan verifikasi data oleh operator kecamatan Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya Proses pengajuan TTE KK Pemohon dapat mengambil KK di Kecamatan atau cetak mandiri melalui link cetak yang dikirim email <p>Pelayanan Secara Daring melalui Petugas registrasi adminduk di desa/kelurahan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas di kantor desa/kelurahan Petugas melakukan verifikasi dan entri data serta upload data persyaratan melalui aplikasi plavon Dukcapil Proses input dan verifikasi data oleh operator kecamatan Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya. Proses pengajuan TTE KK Pemohon dapat mengambil KK di Kecamatan atau cetak mandiri melalui link cetak yang dikirim email

No.	KOMPONEN	URAIAN
		Catatan: Pengambilan dokumen adminduk dapat dilakukan oleh pemohon atau anggota keluarga dalam satu Kartu Keluarga.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja <i>jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-8971009 b. faksimile : 031-8971009 c. email : kecamatanWonoayu@sidoarjokab.go.id d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Mesin Antrian 3. Meja dan kursi 4. Komputer 5. Printer dan <i>Scanner</i> 6. Jaringan internet 7. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif)
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kecamatan Wonoayu 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang

No.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam penerbitan Kartu Keluarga (KK) akan diberikan kompensasi dalam bentuk : <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pengiriman dokumen melalui email penerima layanan; c. fasilitasi layanan administrasi kependudukan yang belum dimiliki oleh anggota keluarga dalam 1 KK sesuai kewenangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon. 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
2. PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) WNI
a. KTP-EL BARU

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telah berusia 17 tahun atau sudah/pernah menikah; 2. Fotocopy Kartu Keluarga; 3. Mengisi formulir F-1.02; <p>Pelayanan Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telah berusia 17 tahun atau sudah/pernah menikah; 2. Hasil <i>Scan</i> Kartu Keluarga Asli.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pelayanan Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon datang langsung ke Kecamatan untuk melakukan perekaman; b. Petugas melakukan verifikasi data pemohon; c. Petugas melakukan perekaman data biometrik penduduk ; d. Petugas memberikan tanda terima pengambilan KTP-el; e. Petugas mencetak KTP-el. <p>Pelayanan Secara Daring Mandiri</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses alamat plavon.sidoarjo.kab.go.id b. Pemohon Memilih menu pengajuan c. Pemohon Memilih submenu KTP-el d. Pemohon Memilih submenu perekaman e. Pemohon mengisi data pemohon dan melakukan upload data persyaratan f. Petugas melakukan verifikasi data permohonan g. Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya. h. Pemohon datang langsung ke Kecamatan sesuai dengan jadwal yang ditentukan di aplikasi untuk melakukan perekaman dengan membawa atau menunjukkan bukti permohonan dari aplikasi <i>plavon dukcapil</i> i. Petugas melakukan perekaman KTP-el j. Petugas mencetak KTP-el <p>Pelayanan secara daring melalui Petugas registrasi adminduk di Desa/Kelurahan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas di kantor desa/kelurahan b. Petugas melakukan verifikasi dan entri data serta upload data persyaratan melalui aplikasi <i>plavon Dukcapil</i> c. Proses verifikasi data oleh operator kecamatan d. Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya. e. Pemohon datang langsung ke Kecamatan sesuai dengan jadwal yang ditentukan di aplikasi untuk melakukan perekaman dengan membawa atau menunjukkan bukti permohonan dari aplikasi <i>plavon dukcapil</i> f. Petugas melakukan perekaman KTP-el g. Petugas mencetak KTP-el

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Catatan: Pengambilan dokumen adminduk dapat dilakukan oleh pemohon atau anggota keluarga dalam satu Kartu Keluarga.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	KTP-el
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-8971009 b. faksimile : 031-8971009 c. email : wonoayu@sidoarjokab.go.id d. Media Sosial : - Instagram : @kecamatanwonoayu - Facebook : Kecamatan Wonoayu e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Mesin Antrian 3. Meja dan kursi 4. Komputer 5. Blangko KTP-el 6. Perangkat Perekaman dan Pencetakan KTP-el 7. Jaringan komputer tertutup 8. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kecamatan Wonoayu;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layana yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam penerbitan KTP-el akan diberikan kompensasi dalam bentuk : a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. fasilitasi layanan administrasi kependudukan yang belum dimiliki oleh anggota keluarga dalam 1 KK sesuai kewenangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
2. PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) WNI
b. KTP-EL WNI KARENA PERUBAHAN ELEMEN DATA/RUSAK /HILANG

No	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan Tatap muka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP Lama (jika rusak / perubahan elemen data) 2. Surat Kehilangan (jika Hilang) 3. Fotokopi Kartu Keluarga; 4. Mengisi formulir F-1.02 ; <p>Pelayanan Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil Scan KTP Asli (jika rusak/perubahan elemen data) 2. Hasil Scan surat kehilangan dari kepolisian (Jika Hilang) 3. Hasil Scan Kartu Keluarga asli.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pelayanan Tatap muka</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon (Pemilik KTP-el atau anggota keluarga dalam 1 KK) langsung datang ke kantor Kecamatan untuk mengajukan permohonan cetak KTP-el b. Petugas melakukan proses verifikasi data pemohon. Apabila berkas lengkap dan valid akan diproses. Jika berkas kurang lengkap atau tidak valid akan dikembalikan ke pemohon. c. Petugas memberikan tanda terima pengambilan KTP-el d. Pencetakan KTP-el <p>Pelayanan Secara Daring Mandiri</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengakses alamat plavon.sidoarjo.go.id b. Pemohon memilih menu pengajuan c. Pemohon memilih submenu KTP d. Pemohon memilih submenu <ol style="list-style-type: none"> i. Rusak/Cetak ulang untuk permohonan cetak KTP-el karena Rusak dan perubahan elemen data ii. Kehilangan untuk permohonan cetak KTP-el karena hilang e. Mengisi data pemohon f. Melakukan upload data persyaratan g. Proses verifikasi data oleh operator kecamatan h. Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya. i. Pencetakan KTP-el <p>Pelayanan secara daring melalui Petugas registrasi adminduk di Desa/Kelurahan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas di kantor desa/kelurahan b. Petugas melakukan verifikasi dan entri data serta upload data persyaratan melalui aplikasi plavon Dukcapil c. Proses verifikasi data oleh operator kecamatan d. Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya. e. Pencetakan KTP-el <p>Catatan:</p>

No	KOMPONEN	URAIAN
		Pengambilan KTP-el dapat dilakukan oleh pemohon atau anggota keluarga lain dalam 1 KK
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	KTP-el
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-8971009 b. faksimile : 031-8971009 c. email : wonoayu@sidoarjokab.go.id d. Media Sosial : <ol style="list-style-type: none"> - Instagram : @kecamatanwonoayu - Facebook : Kecamatan Wonoayu e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Meja dan kursi 3. Mesin Antrian 4. Komputer 5. Jaringan komputer tertutup 6. Perangkat Perekaman dan Pencetakan KTP-el 7. Blangko KTP-el 8. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kecamatan Wonoayu; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

No	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layana yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam penerbitan KTP-el akan diberikan kompensasi dalam bentuk : <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pemberitahuan WA atau email pemohon bahwa KTP-el sudah bisa diambil; c. fasilitasi layanan administrasi kependudukan yang belum dimiliki oleh anggota keluarga dalam 1 KK sesuai kewenangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

2. PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) WNI

c. KTP-EL KARENA PERUBAHAN BIOMETRIK (FOTO/ TANDA TANGAN)

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan Tatap muka</p> <ol style="list-style-type: none"> KTP-el Lama Fotokopi Kartu Keluarga Mengisi formulir F-1.02. <p>Pelayanan Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> Hasil scan KTP-el Asli Hasil scan Kartu Keluarga asli <p>Khusus untuk Perubahan foto :</p> <ol style="list-style-type: none"> Perubahan foto secara langsung hanya dapat dilakukan bagi pemohon perempuan yang akan mengganti foto karena alasan mengenakan / melepas jilbab; Perubahan foto karena alasan lain hanya bisa dilakukan bersamaan dengan perubahan elemen data atau KTP rusak.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pelayanan Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan berkas ke kantor Kecamatan; Petugas melakukan proses verifikasi data pemohon; Apabila berkas lengkap dan valid akan diproses. Berkas kurang lengkap atau tidak valid akan dikembalikan ke pemohon; Petugas melakukan Pencetakan KTP-el yang didahului dengan perekaman foto / tanda tangan. <p>Pelayanan Secara Daring Mandiri</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengakses alamat plavon.sidoarjokab.go.id Pemohon Memilih menu pengajuan Pemohon Memilih submenu KTP Pemohon Memilih submenu perubahan biometrik Mengisi data pemohon Melakukan upload data persyaratan Proses verifikasi data oleh operator kecamatan Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya. pemohon akan mendapatkan jadwal pengambilan foto / tanda tangan ulang ke kecamatan Pemohon datang langsung ke Kecamatan Petugas melakukan Pencetakan KTP-el yang didahului dengan perekaman foto/ tanda tangan. <p>Pelayanan secara daring melalui Petugas registrasi adminduk di desa/kelurahan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas di kantor desa/kelurahan Petugas melakukan verifikasi dan entri data serta upload data persyaratan melalui aplikasi plavon Dukcapil Proses verifikasi data oleh operator kecamatan Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. pemohon akan mendapatkan jadwal pengambilan foto / tanda tangan ulang ke kecamatan f. Pemohon datang langsung ke Kecamatan g. Petugas melakukan Pencetakan KTP-el yang didahului dengan perekaman foto / tanda tangan. h. Petugas menyerahkan KTP-el yang sudah di cetak. Catatan: Pengambilan dokumen adminduk dapat dilakukan oleh pemohon atau anggota keluarga dalam satu Kartu Keluarga.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	KTP-el
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-8971009 b. faksimile : 031-8971009 c. email : wonoayu@sidoarjokab.go.id d. Media Sosial : - Instagram : @kecamatanwonoayu - Facebook : Kecamatan Wonoayu e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Mesin Antrian 3. Meja dan kursi 4. Komputer 5. Perangkat Perekaman dan Pencetakan KTP-el 6. Jaringan komputer tertutup 7. Blangko KTP-el 8. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kecamatan Wonoayu; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layana yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam penerbitan KTP-el akan diberikan kompensasi dalam bentuk : <ul style="list-style-type: none"> a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. fasilitasi layanan administrasi kependudukan yang belum dimiliki oleh anggota keluarga dalam 1 KK sesuai kewenangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
1. PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA);

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengisi formulir permohonan KIA dengan lengkap Foto copy Kartu Keluarga Foto copy Akta Kelahiran Pas foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar untuk anak usia 5 tahun s.d 17 tahun kurang 1 hari KIA Asli (apabila untuk permohonan penerbitan KIA karena perubahan elemen data atau rusak) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian untuk permohonan penerbitan KIA karena hilang <p>Pelayanan Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> Hasil scan berwarna KK Asli Hasil scan berwarna Akta Kelahiran Hasil scan pas foto berwarna untuk anak usia 5 tahun s.d 17 tahun kurang 1 hari Hasil scan KIA Asli apabila untuk permohonan penerbitan KIA karena perubahan elemen data atau rusak Hasil scan Surat keterangan kehilangan dari kepolisian untuk permohonan penerbitan KIA karena hilang.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pelayanan Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan berkas permohonan pembuatan KIA ke kantor Kecamatan Petugas melakukan proses verifikasi data pemohon. Apabila berkas lengkap dan valid akan diproses. Berkas kurang lengkap atau tidak valid akan dikembalikan ke pemohon Petugas melakukan pengajuan dan pencetakan KIA Petugas memberikan tanda terima Petugas Mencetak KIA <p>Pengurusan Secara Daring Mandiri</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengakses alamat plavon.sidoarjokab.go.id Pemohon Memilih menu pengajuan Pemohon Memilih submenu KIA Pemohon Memilih submenu pengajuan baru untuk KIA baru, Ganti foto untuk perubahan, Kehilangan untuk KIA hilang dan Rusak untuk KIA Rusak. Pemohon Mengisi data pemohon Pemohon Melakukan upload data persyaratan Proses verifikasi data oleh operator kecamatan Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya. Petugas mencetak KIA <p>Pelayanan secara daring melalui Petugas registrasi adminduk di Desa/Kelurahan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas di kantor desa/kelurahan Petugas melakukan verifikasi dan entri data serta upload data persyaratan melalui aplikasi plavon Dukcapil Proses verifikasi data oleh operator kecamatan Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya.</p> <p>e. Petugas mencetak KIA</p> <p>Catatan: Pengambilan KIA dapat dilakukan oleh pemohon, orangtua, atau anggota keluarga lain dalam 1 KK</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja <i>Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu identitas Anak (KIA)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> telepon : 031-8971009 email : kecamatanWonoayu@sidoarjokab.go.id kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> website www.lapor.go.id SMS melalui nomor 1708 twitter @lapor1708 aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Meja dan kursi Komputer Printer KIA Blangko KIA Jaringan komputer tertutup Scanner Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kecamatan Wonoayu; Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layana yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam penerbitan KIA akan diberikan kompensasi dalam bentuk : <ol style="list-style-type: none"> a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. fasilitasi layanan administrasi kependudukan yang belum dimiliki oleh anggota keluarga dalam 1 KK sesuai kewenangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon; 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

I. LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

2. LAYANAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Gawai dengan sistem operasi android Min. Versi 8.0 / iOS 11.0 2. Email Aktif; 3. Nomor HP Aktif; 4. Sudah melakukan perekaman KTP-el dengan status siap cetak atau sudah memiliki KTP-el
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon Download dan install Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Playstore/App Store; 2. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan 3. Pemohon membuka aplikasi IKD 4. Pemohon melakukan pendaftaran dengan memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat email aktif, dan nomor ponsel aktif; 5. Pemohon melakukan swafoto; 6. Petugas melakukan Scan QRCode di aplikasi SIAK menggunakan gawai pemohon 7. Pemohon mendapatkan email aktivasi dari SIAK Terpusat; 8. Pemohon melakukan Aktivasi akun IKD sesuai dengan email yang diterima; 9. Petugas menyampaikan tata cara penggunaan aplikasi IKD kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 Menit Jika berkas lengkap dan tidak terkendala teknis
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Identitas Kependudukan Digital yang telah teraktivasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-8971009 b. email : kecamatanWonoayu@sidoarjokab.go.id c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan. 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Lunak dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Meja dan kursi 2. Komputer 3. Jaringan komputer tertutup 4. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pengawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kecamatan Wonoayu; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layana yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam Aktivasi IKD akan diberikan kompensasi dalam bentuk : a. permohonan maaf dari petugas pelayanan; b. pemberitahuan WA atau email pemohon bahwa Aktivasi IKD sudah berhasil dan bias diakses;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA

1. PENERBITAN KARTU KETENAGAKERJAAN (AK I DAN AK II)

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Hasil scan Kartu Keluarga Hasil Scan KTP-el Hasil Scan Pas foto berwarna 3x4 Hasil Scan Kartu Ketenagakerjaan lama, apabila melakukan perpanjangan Hasil Scan Dokumen pendukung lainnya, meliputi : <ul style="list-style-type: none"> Ijazah dan SKHUN SD Ijazah dan SKHUN SMP Ijazah dan SKHUN SMA Ijazah dan trasnkrip nilai pendidikan Diploma/ Strata 1/ Magister Sertifikat keahlian (bagi yang memiliki) Surat keterangan pengalaman kerja (bagi yang memiliki) Nomor Telepon dan Email pribadi
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan Kartu Ketenagakerjaan melalui aplikasi SIPRAJA yang bisa didownload melalui Playstore atau langsung melalui website dengan alamat sipraja.sidoarjokab.go.id Pemohon memilih menu Layanan Tipe C Pemohon memilih sub menu permohonan AK I Pemohon mengisi data Pemohon melakukan upload persyaratan Proses verifikasi data oleh operator kecamatan Data persyaratan yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi Proses Cetak AK I Pemohon dapat mengambil Kartu Ketenagakerjaan di Kecamatan atau cetak mandiri melalui aplikasi SIPRAJA
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja <i>Jika tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Ketenagakerjaan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> telepon : 031-8971009 email : kecamatanWonoayu@sidoarjokab.go.id kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> website www.lapor.go.id SMS melalui nomor 1708 twitter @lapor1708 aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara RI Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara RI No. 4279). Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 2002 tentang pengesahan Konvensi ILO Nomor 88 mengenai Lembaga Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.07/MEN/IV/2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Permenaker RI Nomor 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Mesin Antrian 3. Meja dan kursi 4. Komputer 5. Printer Scanner 6. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kecamatan Wonoayu; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layana yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA
2. PENGESAHAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pernyataan tidak mampu bertanda tangan RT, RW, dan pemohon bermaterai 10.000; 2. Surat keterangan atau pengantar dari Kepala Desa; 3. Foto copy KTP-EL 4. Foto copy KK 5. Surat Keterangan Rawat Inap/ Rujukan dari RS / Puskesmas (untuk keperluan kesehatan) 6. Surat Pernyataan dari Pemohon bermaterai Rp. 10.000,- (untuk keperluan Pendidikan/sekolah) <p>Pelayanan Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil Scan Surat pernyataan tidak mampu bertanda tangan RT, RW, dan pemohon bermaterai 2. Hasil Scan Surat keterangan atau pengantar dari Kepala Desa; 3. Foto copy KTP-EL 4. Foto copy KK 5. Hasil scan Surat Keterangan Rawat Inap / Rujukan dari RS/ Puskesmas (untuk keperluan kesehatan) 6. Surat Pernyataan dari Pemohon bermaterai Rp. 10.000,- (untuk keperluan Pendidikan/sekolah)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pelayanan Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan berkas permohonan pengesahan surat keterangan tidak mampu ke kantor Kecamatan; 2. Petugas pelayanan melakukan validasi data pemohon, jika berkas lengkap dan valid, berkas akan segera diproses, apabila tidak lengkap atau tidak valid, berkas dikembalikan kepada pemohon; 3. Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu oleh Camat; 4. Petugas menyerahkan Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu kepada pemohon; <p>Pelayanan Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id 2. Pemohon memilih menu Layanan Tipe B 3. Pemohon Memilih Menu Surat Keterangan Tidak Mampu 4. Pemohon Melakukan Upload persyaratan 5. Petugas melakukan verifikasi data permohonan 6. Surat Keterangan Tidak Mampu selesai, dapat dicetak mandiri.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja <i>Jika tidak terkendala teknis</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang telah disahkan oleh Camat
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 031-8971009 b. faksimile : 031-8971009 c. email : kecamatanWonoayu@sidoarjokab.go.id d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Jaminan Kesehatan; 6. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2013 tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Meja dan kursi 2. Komputer 3. Printer 4. Jaringan internet 5. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pengawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kecamatan Wonoayu; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam pemrosesan Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) akibat kendala internal Kecamatan akan diinformasikan langsung kepada pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kecamatan Wonoayu selama berada di lingkungan kantor Kecamatan Wonoayu
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA

3. PENGESAHAN SURAT PERNYATAAN AHLI WARIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Kematian asli dari Desa atau Akta Kematian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2. Fotocopy KTP-EL para ahli waris yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya 3. Fotocopy KK para ahli waris yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya 4. Fotocopy bukti kepemilikan objek yang akan diwariskan dengan menunjukkan aslinya 5. Surat pernyataan para ahli waris bermaterai Rp. 10.000,- 6. Foto Dokumentasi sidang para ahli waris.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan berkas permohonan dimaksud ke petugas pelayanan di kecamatan; 2. Petugas pelayanan melakukan validasi data pemohon, jika berkas lengkap dan valid, berkas akan segera diproses, apabila tidak lengkap atau tidak valid, berkas dikembalikan kepada pemohon; 3. Camat mengesahkan Surat Keterangan Waris; 4. Petugas menyerahkan Surat Keterangan Ahli Waris kepada pemohon;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1(satu) hari <i>Apabila berkas lengkap</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,-
5.	Produk Pelayanan	Pengesahan Surat Keterangan Waris
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-8971009 b. faksimile : 031-8971009 c. email : kecamatanWonoayu@sidoarjo.kab.go.id e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Mesin Antrian 3. Meja dan kursi 4. Komputer 5. Printer/Scanner 6. Jaringan internet 7. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Pegawai yang menrapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Kecamatan Wonoayu; 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam pemrosesan Pengesahan Surat Keterangan Ahli Waris akibat kendala internal Kecamatan akan diinformasikan langsung kepada pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA
4. PENERBITAN SURAT DISPENSASI NIKAH MUSLIM;

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari desa 2. Surat Pengantar dari KUA (jika beda Wilayah) 3. Fotocopy KTP 4. Fotocopy Kartu Keluarga
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang mengajukan permohonan Surat Dispensasi Nikah Muslim 2. Berkas diterima Petugas Loker Pelayanan untuk diverifikasi jika kurang berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi, apabila berkas lengkap pemohon diharap menunggu 3. Pembuatan Surat Dispensasi Nikah Muslim oleh Petugas 4. Penandatanganan Surat Dispensasi Oleh Camat atau pejabat berwenang. 5. Berkas selesai diterima oleh Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Dispensasi Nikah Muslim
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-8971009 b. email : kecamatanWonoayu@sidoarjo.kab.go.id c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang no 1 tahun 1974 Tentang Perkawinan 2. Peraturan Menteri Agama nomor 20 tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Mesin Antrian/ Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer 5. Printer/Scanner 6. Jaringan internet 7. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berkelanjutan

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA
5. LEGALISASI SALINAN SURAT PERNYATAAN WARIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotokopi dokumen yang akan dilegalisasi; 2. Bukti dokumen Asli dari dokumen yang akan dilegalisasi.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon melengkapi terlebih dahulu semua berkas persyaratan yang diperlukan; 2. Pemohon datang ke bagian Pelayanan Kecamatan dengan membawa semua berkas persyaratan yang telah disiapkan; 3. Pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu hingga dipanggil oleh Petugas Pelayanan untuk menyerahkan berkas persyaratan; 4. Pemohon menyerahkan dokumen yang akan dilegalisasi beserta dokumen aslinya kepada petugas; 5. Petugas memeriksa kebenaran dari fotokopi dokumen yang akan dilegalisir dengan yang asli; 6. Petugas membawa dokumen yang akan dilegalisasi kepada pejabat yang berwenang untuk dilakukan legalisir; 7. Setelah dilegalisir pejabat yang berwenang, petugas mengecek kembali dokumen tersebut; 8. Petugas menyerahkan dokumen yang telah dilegalisasi kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Dokumen Salinan Surat Pernyataan Waris yang telah dilegalisasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-8971009 b. email : kecamatanWonoayu@sidoarjokab.go.id c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	KUHPerdata Bab XVII tentang Pemisahan Harta Peninggalan;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Mesin Antrian 3. Meja dan kursi 4. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan hukum waris.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Keterlambatan dalam pemrosesan Legalisir akibat kendala internal Kecamatan akan diinformasikan langsung kepada pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA
6. PENGANTAR SURAT INDUK KESENIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Blangko pengajuan Kartu Induk Kesenian 2. Surat pengantar dari Desa 3. Fotokopi KK dan KTP-el 4. Membawa Surat Keterangan Organisasi Kesenian 5. Melampirkan Kartu Induk Kesenian yang lama (Jika perpanjangan/pembaruan Kartu Induk Kesenian)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan berkas ke kantor Kecamatan 2. Petugas Kecamatan melakukan proses verifikasi data pemohon. Apabila berkas lengkap dan valid akan diproses. Berkas kurang lengkap atau tidak valid akan dikembalikan ke pemohon. 3. Proses Penandatanganan oleh pejabat yang berwenang 4. Surat Pengantar Induk Kesenian/formulir dapat diserahkan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Pengantar Surat Induk Kesenian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-8971009 b. email : kecamatanWonoayu@sidoarjokab.go.id c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pemajuan Kebudayaan; 2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 85 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesenian.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Mesin Antrian 3. Komputer 4. Printer 5. Scanner 6. Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Mampu berkomunikasi menggunakan bahasa yang baik dengan orang lain; 4. Memahami peraturan-perundangan yang terkait.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya.</p> <p>5. Keterlambatan dalam pemrosesan Surat akibat kendala internal Kecamatan akan diinformasikan langsung kepada pemohon dan produk akan diantarkan ke alamat pemohon.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon</p> <p>2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);</p> <p>2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan;</p> <p>3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.</p>

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar RT/RW (TTD & Stempel) 2. KK dan KTP Pemohon Surat 3. Surat Pernyataan Pemohon ber-Materai 4. Surat Pernyataan Tetangga
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pelayanan Tatap Muka a. Pemohon mengajukan berkas ke Kantor Desa untuk mendapatkan pengantar surat ijin keramaian dari Desa b. Pemohon mengajukan berkas ke kantor Kecamatan untuk mendapatkan ttd pejabat yang berwenang c. Petugas Kecamatan melakukan proses verifikasi data pemohon. Apabila berkas lengkap dan valid akan diproses. Berkas kurang lengkap atau tidak valid akan dikembalikan ke pemohon. d. Proses Penandatanganan oleh pejabat yang berwenang e. Pengantar Surat ijin keramaian jadi untuk diserahkan kepada pemohon dan diteruskan ke Polsek setempat. 2. Pelayanan Daring a. Mengakses alamat sipraja.sidoarjokab.go.id b. Memilih menu Tipe B c. Memilih Submenu Surat ijin keramaian d. Mengisi data pemohon e. Melakukan upload data dukung f. Proses verifikasi data oleg petugas. Data dukung yang tidak sesuai akan dihubungi melalui Helpdesk kecamatan g. Proses penandatanganan elektronik Camat h. Dokumen dapat diambil secara langsung di kantor Kecamatan atau cetak mandiri di rumah Catatan : Pemohon dapat memantau proses pengajuan Pengantar Surat Ijin Keramaian melalui sipraja.sidoarjokab.go.id
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja <i>Apabila berkas lengkap, dan tidak terkendala IT.</i>
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Pengantar Surat Ijin Keramaian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-8971009 b. email : kecamatanWonoayu@sidoarjokab.go.id c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!

No.	KOMPONEN	URAIAN
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4168) Pasal 15 ayat (2) huruf a dan huruf d, menyatakan bahwa Polri berwenang untuk memberikan izin dan mengawasi kegiatan keramaian umum serta kegiatan masyarakat lainnya dan menerima pemberitahuan tentang kegiatan politik; 2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 60 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perizinan dan Pengawasan Kegiatan Keramaian Umum, Kegiatan Masyarakat Lainnya, dan Pemberitahuan Kegiatan Politik.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi 2. Komputer 3. Printer 4. Jaringan internet 5. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan permohonan layanan dan dijamin keasliannya. 5. Keterlambatan dalam pemrosesan Pengantar Surat Ijin Keramaian akibat kendala internal Kecamatan akan diinformasikan langsung kepada pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

II. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM LAINNYA
8. PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No.	KOMPONEN	URAIAN
I. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas Resmi Pengaduan (KTP dan Nomor HP pemohon) 2. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan pada sarana prasana resmi yang tersedia, diantaranya: a. Hotline 112 f. telepon : 031-8971009 g. faksimile : 031-8971009 h. email : wonoayu@sidoarjokab.go.id i. Media Sosial : - Instagram : @kecamatanwonoayu - Facebook : Kecamatan Wonoayu j. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan aduannya secara lisan maupun tulisan melalui kanal pengaduan yang disediakan; 2. Petugas pengelola pengaduan memberikan jawaban/ respon awal kepada pemohon, untuk pemrosesan selanjutnya 3. Petugas mencatat pengaduan pada kanal lapor.go.id ; 4. Petugas melakukan telaah dan koordinasi terhadap pengaduan yang belum terselesaikan; 5. Pengaduan didistribusikan ke unit terkait untuk dilakukan penelusuran/tindak lanjut; 6. Petugas penerima aduan menyampaikan tanggapan kepada pengadu/pemohon berdasarkan hasil koordinasi dengan unit terkait sesuai kanal pengaduan yang di akses.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1x24 Jam setelah pengaduan disampaikan
4.	Biaya/ Tarif	Rp. 0,- (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Jawaban Pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Wonoayu Jl. Raya Wonoayu No. 83 Wonoayu 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-8971009 b. faksimile : 031-8971009 c. email : wonoayu@sidoarjokab.go.id d. Media Sosial : - Instagram : @kecamatanwonoayu - Facebook : Kecamatan Wonoayu e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!

No.	KOMPONEN	URAIAN
II. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 4. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024; 6. Keputusan Menteri PAN RB 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; 8. Peraturan Bupati nomor 12 tahun 2015 tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo; 9. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 123 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Di Kabupaten Sidoarjo.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Meja dan kursi Konsultasi 3. Komputer 4. Alat tulis kantor 5. Media Sosial (Website, Instagram, Email, Facebook)
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Pelayanan. 2. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima. 3. Pegawai yang menerapkan Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 4. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan norma waktu yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. 4. Keterlambatan dalam pemrosesan Penanganan Pengaduan Masyarakat akibat kendala internal Kecamatan akan diinformasikan langsung kepada pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan	1. Menjamin kerahasiaan identitas pemohon

No.	KOMPONEN	URAIAN
	Keselamatan Pelayanan	2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); 2. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali melalui Forum Konsultasi Publik.

Ditetapkan di Sidoarjo
pada tanggal 02 Agustus 2024

Plt. CAMAT WONOAYU,



Ditandatangani secara elektronik oleh

Drs. IMAM MUKRI AFANDY, M.Si.
NIP. 196702241988091001

Drs. IMAM MUKRI AFANDY, M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19670224 198809 1 001