



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

Jln. Abd. Sani Gani RT. 28 Kode Pos. 75131

Website : <http://kel-sungai-keledang.samarindakota.go.id>

e-mail : [sungaikeledang88@gmail.com](mailto:sungaikeledang88@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

**NOMOR : 000.9.3.2/1.13/400.09.002**

**1. Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan Kematian**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor. 23 tahun 2016 Tentang Administrasi Kependudukan</li><li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik</li><li>3. Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor. 37 tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan</li><li>4. PERDA KOTA Samarinda Nomor. 14 tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda</li><li>5. Perda Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li><li>6. PERWALI Samarinda Nomor. 24 tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor. 14 tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda</li><li>7. Perwali Nomor 48 Tahun 2018 ttg Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li></ol>
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengantar RT Asli</li><li>2. Surat Keterangan Kematian dari RS / Rukun Kematian yang asli</li><li>3. Foto copy KTP yang meninggal sebanyak 1 lembar</li><li>4. Foto copy Kartu Keluarga yang meninggal sebanyak 1 lembar</li><li>5. Foto copy KTP yang melapor sebanyak 1 lembar</li><li>6. Foto copy Kartu Keluarga yang melapor sebanyak 1 lembar</li></ol>

No.	Komponen	Uraian
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon / Pelapor mengajukan berkas Permohonan Keterangan Kematian</li> <li>2. Petugas Pelayanan menerima, memeriksa dan membuat Keterangan Kematian</li> <li>3. Kepala Seksi Pemerintahan dan Trantib memverifikasi dan memaraf Keterangan Kematian</li> <li>4. Sekretaris lurah memaraf Keterangan Kematian</li> <li>5. Lurah menandatangani Surat Keterangan Kematian</li> </ol> <p>Berdasarkan SOP No. 000.9.3.3/1.1/400.09.002 Tanggal 9 Januari 2023 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Kematian</p>
4.	Waktu Pelayanan	20 Menit
5.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Kematian yang di ketik dikertas A4, ditandatangani oleh Lurah dan di stempel basah.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Kelurahan Digital menggunakan aplikasi Smart RT, Santer dan e-Kelurahan</li> <li>2. Penerbitan Surat Permohonan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)</li> <li>3. Tablet Handphone untuk pelayanan</li> <li>4. Akses jalan</li> <li>5. Halaman/Tempat parkir roda 2, roda 4, disabilitas</li> <li>6. Ruang pelayanan ber AC</li> <li>7. Pojok bermain anak</li> <li>8. Ruang laktasi</li> <li>9. Pojok Baca</li> <li>10. Perangkat komputer</li> <li>11. Toilet Umum, Disabilitas dan Pegawai</li> <li>12. Akses internet/wifi</li> <li>13. Kursi tunggu</li> <li>14. Kursi tunggu prioritas untuk Ibu Hamil, Lansia dan disabilitas</li> <li>15. Area Merokok di luar ruang pelayanan</li> <li>16. CCTV</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik</li> <li>2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat</li> </ol>
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 0813 4939 7709  Email : sungaikeledang88@gmail.com</p>

No.	Komponen	Uraian
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan waktu layanan</li> <li>2. Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat</li> <li>3. Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kantor Lurah Sungai Keledang selama berada dilingkungan Kantor Lurah Sungai Keledang</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Samarinda, 9 Januari 2023

Lurah,



RAHMADI, S.P.

NIP. 198208312005021004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

**2. Jenis Pelayanan : Pembuatan Surat Ijin Keramaian**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor. 23 tahun 2016 Tentang Administrasi Kependudukan. 2. Permenpan dan RB No. 35 tahun 2012 Tentang Penyusunan SOP AP. 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2.	Persyaratan	<b>Persyaratan Administrasi :</b> 1. Pengantar RT Asli 2. Foto Copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar 3. Foto Copy KTP sebanyak 1 lembar 4. Pas Foto 4 x 6 berwarna sebanyak 2 lembar  <b>Persyaratan Teknis :</b> 1. Tidak dapat di wakikan 2. Usia minimal 17 tahun
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang dengan menyerahkan Persyaratan Ke Front Desk. 2. Pemeriksaan berkas dan pengetikan oleh Staf Tata Pemerintahan dan Trantib 3. Pemberian paraf oleh Kasi Tata Pemerintahan dan Trantib 4. Penandatanganan Surat oleh Lurah atau Sekretaris Lurah atau Pejabat berwenang  Berdasarkan SOP No. 000.9.3.3/1.2/400.09.002 Tanggal 9 Januari 2023 Tentang Pembuatan Surat Ijin Keramaian
4.	Waktu Pelayanan	20 Menit
5.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Pengantar SKCK, ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Layanan Kelurahan Digital menggunakan aplikasi Smart RT, Santer dan e-Kelurahan 2. Penerbitan Surat Permohonan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE) 3. Tablet Handphone untuk pelayanan 4. Akses jalan 5. Halaman/Tempat parkir roda 2, roda 4, disabilitas 6. Ruang pelayanan ber AC 7. Pojok bermain anak 8. Ruang laktasi 9. Pojok Baca 10. Perangkat komputer 11. Toilet Umum, Disabilitas dan Pegawai 12. Akses internet/wifi 13. Kursi tunggu

No.	Komponen	Uraian
		14. Kursi tunggu prioritas untuk Ibu Hamil, Lansia dan disabilitas 15. Area Merokok di luar ruang pelayanan 16. CCTV
8.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik. 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khush dalam hal penanganan pengaduan.
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 0813 4939 7709 Email : sungaikedang88@gmail.com
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan waktu layanan 2. Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat 3. Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung. 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kantor Lurah Sungai Keledang selama berada dilingkungan Kantor Lurah Sungai Keledang
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Samarinda, 9 Januari 2023

Lurah,



BAHMADI, S.P.

198208312005021004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

**3. Jenis Pelayanan : Pembuatan Surat Pengantar SKCK ( Surat Keterangan Catatan Kepolisian)**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor. 23 tahun 2016 Tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. Permenpan dan RB No. 35 tahun 2012 Tentang Penyusunan SOP AP.</li> <li>3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li> </ol>
2.	Persyaratan	<p><b>Persyaratan Administrasi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT Asli</li> <li>2. Foto Copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar</li> <li>3. Foto Copy KTP sebanyak 1 lembar</li> <li>4. Pas Foto 4 x 6 berwarna sebanyak 2 lembar</li> </ol> <p><b>Persyaratan Teknis :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Tidak dapat di wakikan</li> <li>4. Usia minimal 17 tahun</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang dengan menyerahkan Persyaratan Ke Front Desk.</li> <li>2. Pemeriksaan berkas dan pengetikan oleh Staf Tata Pemerintahan dan Trantib</li> <li>3. Pemberian paraf oleh Kasi Tata Pemerintahan dan Trantib</li> <li>4. Penandatanganan Surat oleh Lurah atau Sekretaris Lurah atau Pejabat berwenang</li> </ol> <p>Berdasarkan SOP No. 000.9.3.3/1.3/400.09.002 Tanggal 9 Januari 2023 Tentang Pembuatan Surat Pengantar SKCK</p>
4.	Waktu Pelayanan	20 Menit
5.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Pengantar SKCK, ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Kelurahan Digital menggunakan aplikasi Smart RT, Santer dan e-Kelurahan</li> <li>2. Penerbitan Surat Permohonan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)</li> <li>3. Tablet Handphone untuk pelayanan</li> <li>4. Akses jalan</li> <li>5. Halaman/Tempat parkir roda 2, roda 4, disabilitas</li> <li>6. Ruang pelayanan ber AC</li> <li>7. Pojok bermain anak</li> <li>8. Ruang laktasi</li> <li>9. Pojok Baca</li> <li>10. Perangkat komputer</li> <li>11. Toilet Umum, Disabilitas dan Pegawai</li> <li>12. Akses internet/wifi</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		13. Kursi tunggu 14. Kursi tunggu prioritas untuk Ibu Hamil, Lansia dan disabilitas 15. Area Merokok di luar ruang pelayanan 16. CCTV
8.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik. 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 0813 4939 7709 Email : sungaikedang88@gmail.com
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan waktu layanan 2. Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat 3. Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung. 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kantor Lurah Sungai Keledang selama berada dilingkungan Kantor Lurah Sungai Keledang
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Samarinda, 9 Januari 2023



Lurah,

RAHMADI, S.P.  
198208312005021004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

**4. Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan / Kuasa Waris**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 RI Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN & RB No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoma Standar Pelayanan 3. Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2009 Tentang Kelurahan Dalam Kota Samarinda 4. Peraturan Daerah No. 14 Tahun 2008 Tentang Tata Kerja Kelurahan Kota Samarinda 5. Instruksi Walikota Samarinda Nomor 061/0169.Org.2/I/2015 tentang Pelaksanaan Standar Operasional (SOP) Administrasi Pemerintahan, Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2.	Persyaratan	<b>A. Persyaratan Teknis</b> 1. Memiliki Hubungan Silsilah Keluarga dengan yang bersangkutan 2. Gambar Skema Silsilah Hubungan Keluarga <b>B. Persyaratan Administrasi</b> 1. Surat Pengantar RT yang bersangkutan Asli 2. Foto copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar untuk : a. Foto Copy Kartu Keluarga yang Bersangkutan b. Foto Copy Kartu Keluarga penerima kuasa 3. Foto copy Kartu Tanda Penduduk sebanyak 1 lembar untuk : a. Foto Copy KTP yang bersangkutan b. Foto Copy KTP penerima kuasa c. Foto Copy KTP 2 Orang Saksi-saksi 4. Foto Copy Surat Keterangan Kematian yang bersangkutan yang dilegalisir oleh Pejabat yang berwenang 5. Materai Rp.10.000,-

No.	Komponen	Uraian
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon / Pelapor mengajukan berkas Surat Pernyataan / Kuasa Waris</li> <li>2. Petugas front desk menerima, memeriksa Surat Pernyataan / Kuasa Waris</li> <li>3. Staf administrasi mengetik dan menomori Surat Pengantar Pindah Dat Pernyataan / Kuasa Waris</li> <li>4. Kepala Seksi Pemerintahan dan Trantib memverifikasi dan memaraf Surat Pernyataan / Kuasa Waris</li> <li>5. Lurah menandatangani Surat Pernyataan / Kuasa Waris</li> <li>6. Petugas front desk meyerahkan Surat Pernyataan / Kuasa Waris</li> </ol> <p>Berdasarkan SOP No. 000.9.3.3/1.4/400.09.002 Tanggal 9 Januari 2023 Tentang Penerbitan Surat Keterangan / Kuasa Waris</p>
4.	Waktu Pelayanan	120 Menit
5.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kuasa Waris yang diketik di kertas A4, dan di tandatangi oleh Lurah dan distempel basah.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Kelurahan Digital menggunakan aplikasi Smart RT, Santer dan e-Kelurahan</li> <li>2. Penerbitan Surat Permohonan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)</li> <li>3. Tablet Handphone untuk pelayanan</li> <li>4. Akses jalan</li> <li>5. Halaman/Tempat parkir roda 2, roda 4, disabilitas</li> <li>6. Ruang pelayanan ber AC</li> <li>7. Pojok bermain anak</li> <li>8. Ruang laktasi</li> <li>9. Pojok Baca</li> <li>10. Perangkat komputer</li> <li>11. Toilet Umum, Disabilitas dan Pegawai</li> <li>12. Akses internet/wifi</li> <li>13. Kursi tunggu</li> <li>14. Kursi tunggu prioritas untuk Ibu Hamil, Lansia dan disabilitas</li> <li>15. Area Merokok di luar ruang pelayanan</li> <li>16. CCTV</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik.</li> <li>2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khush dalam hal penanganan pengaduan.</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 0813 4939 7709 Email : sungaikedang88@gmail.com
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan waktu layanan 2. Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat 3. Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung. 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kantor Lurah Sungai Keledang selama berada dilingkungan Kantor Lurah Sungai Keledang
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Samarinda, 9 Januari 2023



Lurah,

BAHMADI, S.P.

NIP. 198208312005021004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

**5. Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Pengantar Keterangan Tidak Mampu (SKTM)**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 Tentang Penyusunan SOPA</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT yang Asli</li> <li>2. Fotocopy Kartu Keluarga sebanyak 1 Lembar</li> <li>3. Fotocopy KTP sebanyak 1 Lembar</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas kepada staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat</li> <li>2. Staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat menerima, memeriksa dan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu</li> <li>3. Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat memverifikasi serta menomori Surat Keterangan Tidak Mampu</li> <li>4. Lurah atau Pejabat yang berwenang menandatangani Surat Keterangan Tidak Mampu</li> <li>5. Staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengagendakan Surat Keterangan Tidak Mampu dan menyerahkan kepada Pemohon.</li> <li>6. Petugas front desk menyerahkan Surat Keterangan Tidak Mampu kepada Pemohon</li> </ol> <p>Berdasarkan SOP No. 000.9.3.3/1.5/400.09.002 Tanggal 9 Januari 2023 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)</p>
4.	Waktu Pelayanan	15 menit
5.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Kelurahan Digital menggunakan aplikasi Smart RT, Santer dan e-Kelurahan</li> <li>2. Penerbitan Surat Permohonan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)</li> <li>3. Tablet Handphone untuk pelayanan</li> <li>4. Akses jalan</li> <li>5. Halaman/Tempat parkir roda 2, roda 4, disabilitas</li> <li>6. Ruang pelayanan ber AC</li> <li>7. Pojok bermain anak</li> <li>8. Ruang laktasi</li> <li>9. Pojok Baca</li> <li>10. Perangkat komputer</li> <li>11. Toilet Umum, Disabilitas dan Pegawai</li> <li>12. Akses internet/wifi</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		13. Kursi tunggu 14. Kursi tunggu prioritas untuk Ibu Hamil, Lansia dan disabilitas 15. Area Merokok di luar ruang pelayanan 16. CCTV
8.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik. 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 0813 4939 7709 Email : sungaikedang88@gmail.com
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan waktu layanan 2. Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat 3. Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung. 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kantor Lurah Sungai Keledang selama berada dilingkungan Kantor Lurah Sungai Keledang
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Samarinda, 9 Januari 2023

Lurah,



SAHMADI, S.P.

NIP. 198208312005021004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

**6. Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Pengantar Nikah**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. UU Perkawinan No. 1 Tahun 1974 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik
2.	Persyaratan	1. Pengantar RT Asli 2. Fotocopy KTP Calon Mempelai sebanyak 1 lembar 3. Fotocopy Kartu Keluarga Calon Mempelai sebanyak 1 lembar 4. Fotocopy Surat Keterangan Kematian, Akta Cerai Janda/Duda sebanyak 1 lembar 5. Bagi yang di bawah 17 tahun melampirkan Surat Persetujuan Orang Tua yang asli dan bermaterai. 6. Foto Gandeng terbaru calon mempelai ukuran 4 x 6 berwarna sebanyak 2 lembar
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas ke petugas front desk 2. Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat memeriksa berkas 3. Staf administrasi mengetik Surat Pengantar Nikah 4. Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat memaraf dan menomori Surat Pengantar Nikah yang dibuat 5. Lurah menandatangani Surat Pengantar Nikah yang dibuat 6. Petugas front desk menyerahkan Surat Pengantar Nikah kepada pemohon  Berdasarkan SOP No. 000.9.3.3/1.6/400.09.002 Tanggal 9 Januari 2023 Tentang Penerbitan Surat Pengantar Nikah
4.	Waktu Pelayanan	30 Menit
5.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Pengantar Nikah yang terdiri : 1. N1 Surat Keterangan Untuk menikah 2. N2 Surat Keterangan Asal Usul 3. N3 Surat Persetujuan Mempelai 4. N4 Surat Keterangan Orang Tua 5. N5 Surat Persetujuan Orang tua bagi di bawah umur ( Di bawah 17 Tahun) 6. N6 Surat Keterangan Kematian (Janda/Duda) 7. Surat Pengantar Melakukan vaksinasi ke puskesmas  Surat Pengantar Nikah di ketik dikertas setengah folio (A4), ditandatangani oleh Lurah dan di stempel basah.

No.	Komponen	Uraian
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Kelurahan Digital menggunakan aplikasi Smart RT, Santer dan e-Kelurahan</li> <li>2. Penerbitan Surat Permohonan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)</li> <li>3. Tablet Handphone untuk pelayanan</li> <li>4. Akses jalan</li> <li>5. Halaman/Tempat parkir roda 2, roda 4, disabilitas</li> <li>6. Ruang pelayanan ber AC</li> <li>7. Pojok bermain anak</li> <li>8. Ruang laktasi</li> <li>9. Pojok Baca</li> <li>10. Perangkat komputer</li> <li>11. Toilet Umum, Disabilitas dan Pegawai</li> <li>12. Akses internet/wifi</li> <li>13. Kursi tunggu</li> <li>14. Kursi tunggu prioritas untuk Ibu Hamil, Lansia dan disabilitas</li> <li>15. Area Merokok di luar ruang pelayanan</li> <li>16. CCTV</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik.</li> <li>2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khush dalam hal penanganan pengaduan.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.</li> </ol>
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja            Chat WA : 0813 4939 7709            Email : sungaikedang88@gmail.com</p>
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan waktu layanan</li> <li>2. Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat</li> <li>3. Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kantor Lurah Sungai Keledang selama berada dilingkungan Kantor Lurah Sungai Keledang</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan



Samarinda, 9 Januari 2023

Lurah,

  
RAHMADI, S.P.

NIP. 198208312005021004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

**7. Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan Belum Menikah**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Perkawinan No. 1 Tahun 1974 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014
2.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT yang Asli 2. Fotocopy Kartu Keluarga sebanyak 1 Lembar 3. Fotocopy KTP sebanyak 1 Lembar
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas front desk 2. Staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat menerima, memeriksa dan membuat Surat Keterangan Belum Menikah 3. Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat memeriksa kembali dan menomori serta memaraf Surat Keterangan Belum Menikah 4. Lurah/Seklur atau Pejabat yang berwenang menandatangani Surat Keterangan Belum Menikah 5. Staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengagendakan Surat Keterangan Belum Menikah 6. Petugas front desk menyerahkan Surat Keterangan Belum Menikah kepada Pemohon.  Berdasarkan SOP No. 000.9.3.3/1.7/400.09.002 Tanggal 9 Januari 2023 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Belum Menikah
4.	Waktu Pelayanan	15 menit
5.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
6 .	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Belum Menikah, ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Layanan Kelurahan Digital menggunakan aplikasi Smart RT, Santer dan e-Kelurahan 2. Penerbitan Surat Permohonan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE) 3. Tablet Handphone untuk pelayanan 4. Akses jalan 5. Halaman/Tempat parkir roda 2, roda 4, disabilitas 6. Ruang pelayanan ber AC 7. Pojok bermain anak 8. Ruang laktasi 9. Pojok Baca 10. Perangkat komputer 11. Toilet Umum, Disabilitas dan Pegawai

No.	Komponen	Uraian
		12. Akses internet/wifi 13. Kursi tunggu 14. Kursi tunggu prioritas untuk Ibu Hamil, Lansia dan disabilitas 15. Area Merokok di luar ruang pelayanan 16. CCTV
8.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik. 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 0813 4939 7709 Email : sungaikedang88@gmail.com
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan waktu layanan 2. Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat 3. Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung. 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kantor Lurah Sungai Keledang selama berada dilingkungan Kantor Lurah Sungai Keledang
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Samarinda, 9 Januari 2023

Lurah,



RAHMADI, S.P.

98208312005021004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

**8. Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan Janda / Duda**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenpan dan RB No. 35 tahun 2012 Tentang Penyusunan SOPAP</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT yang Asli</li> <li>2. Fotocopy Kartu Keluarga yang menerangkan status perkawinan pemohon sebanyak 1 Lembar</li> <li>3. Fotocopy KTP sebanyak 1 Lembar</li> <li>4. Foto copy Surat Keterangan Cerai Hidup/ Mati dari Instansi terkait</li> <li>5. Surat Pernyataan Pemohon di atas materai Asli (jika perlu)</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas front desk</li> <li>2. Staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat menerima, memeriksa dan membuat serta menomori Surat Keterangan Janda / Duda</li> <li>3. Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat memaraf Surat Keterangan Janda / Duda</li> <li>4. Lurah atau Pejabat yang berwenang menandatangani Surat Keterangan Janda / Duda</li> <li>5. Petugas front desk menyerahkan Surat Keterangan Janda / Duda kepada Pemohon.</li> </ol> <p>Berdasarkan SOP No. 000.9.3.3/1.8/400.09.002 Tanggal 9 Januari 2023 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Janda / Duda</p>
4.	Waktu Pelayanan	15 menit
5.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Janda / Duda, ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Kelurahan Digital menggunakan aplikasi Smart RT, Santer dan e-Kelurahan</li> <li>2. Penerbitan Surat Permohonan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)</li> <li>3. Tablet Handphone untuk pelayanan</li> <li>4. Akses jalan</li> <li>5. Halaman/Tempat parkir roda 2, roda 4, disabilitas</li> <li>6. Ruang pelayanan ber AC</li> <li>7. Pojok bermain anak</li> <li>8. Ruang laktasi</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		9. Pojok Baca 10. Perangkat komputer 11. Toilet Umum, Disabilitas dan Pegawai 12. Akses internet/wifi 13. Kursi tunggu 14. Kursi tunggu prioritas untuk Ibu Hamil, Lansia dan disabilitas 15. Area Merokok di luar ruang pelayanan 16. CCTV
8.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik. 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khush dalam hal penanganan pengaduan.
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 0813 4939 7709 Email : sungaikedang88@gmail.com
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan waktu layanan 2. Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat 3. Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung. 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kantor Lurah Sungai Keledang selama berada dilingkungan Kantor Lurah Sungai Keledang
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Samarinda, 9 Januari 2023

Lurah,



RAHMADI, S.P.

NIP. 198208312005021004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

**9. Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan Kehilangan / Terbakar**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenpan dan RB No. 35 tahun 2012 Tentang Penyusunan SOPAP</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT Asli</li> <li>2. Foto copy KTP sebanyak 1 lembar</li> <li>3. Foto copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar</li> <li>4. Surat Pernyataan Kehilangan / Terbakar dari Pemohon Asli</li> <li>5. Foto copy dokumen yang hilang / terbakar sebanyak 1 lembar (jika ada)</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas</li> <li>2. Petugas front desk menerima dan memeriksa berkas dari pemohon.</li> <li>3. Setelah persyaratan lengkap, staf mengetik Surat Keterangan Kehilangan / Terbakar kemudian memberi penomoran.</li> <li>4. Staf menyerahkan Surat Keterangan Kehilangan / Terbakar kepada Kasi untuk di paraf.</li> <li>5. Kasi memaraf Surat Keterangan Kehilangan / Terbakar.</li> <li>6. Staf menyerahkan Surat Keterangan kepada Seklur / Lurah untuk ditandatangani.</li> <li>7. Lurah / Sekretaris Lurah menandatangani Surat Keterangan Kehilangan / Terbakar.</li> <li>8. Petugas front desk menyerahkan Surat Keterangan Kehilangan / Terbakar kepada pemohon.</li> </ol> <p>Berdasarkan SOP No. 000.9.3.3/1.9/400.09.002 Tanggal 9 Januari 2023 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Kehilangan / Terbakar</p>
4.	Waktu Pelayanan	20 menit
5.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Kehilangan yang diketik di kertas ukuran A4 yang ditandatangani Lurah atau Pejabat yang berwenang dan distempel basah.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Kelurahan Digital menggunakan aplikasi Smart RT, Santer dan e-Kelurahan</li> <li>2. Penerbitan Surat Permohonan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)</li> <li>3. Tablet Handphone untuk pelayanan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		4. Akses jalan 5. Halaman/Tempat parkir roda 2, roda 4, disabilitas 6. Ruang pelayanan ber AC 7. Pojok bermain anak 8. Ruang laktasi 9. Pojok Baca 10. Perangkat komputer 11. Toilet Umum, Disabilitas dan Pegawai 12. Akses internet/wifi 13. Kursi tunggu 14. Kursi tunggu prioritas untuk Ibu Hamil, Lansia dan disabilitas 15. Area Merokok di luar ruang pelayanan 16. CCTV
8.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik. 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khush dalam hal penanganan pengaduan.
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 0813 4939 7709 Email : sungaikedang88@gmail.com
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan waktu layanan 2. Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat 3. Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung. 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kantor Lurah Sungai Keledang selama berada dilingkungan Kantor Lurah Sungai Keledang

No.	Komponen	Uraian
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Samarinda, 9 Januari 2023



Lurah,

  
BAHMADI, S.P.

No. 198208312005021004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

**10. Jenis Pelayanan : Persetujuan Lurah Atas Permohonan IMB**

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PERDA No. 7 tahun 2011 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kota Samarinda Tahun 2011-2015 2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2.	Persyaratan	<b>Persyaratan Administrasi :</b> 1. Pengantar RT Asli 2. Fotocopy KTP Pemohon 1 Lembar 3. Mengisi Blangko permohonan IMB dan Materai Leges Pemkot dari Badan Perijinan 4. Tanda tangan saksi batas diketahui RT 5. Fotocopy Bukti Lunas PBB Tahun Terakhir 1 Lembar 6. Fotocopy Kepemilikan Sertifikat Tanah / Pelepasan Hak 1 Set <b>Persyaratan Teknis :</b> 1. Dapat diwakilkan (Membawa Surat Kuasa)
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon Menyerahkan berkas Pembuatan Surat Permohonan IMB 2. Staf menerima berkas Permohonan IMB 3. Kasi Ekonomi dan Pembangunan memverifikasi berkas IMB (apabila diperlukan dilakukan peninjauan ke lapangan) 4. Kasi atau Sekretaris, Memaraf Blangko Permohonan IMB dari Perijinan 5. Lurah Menandatangani Blangko Permohonan IMB dari Perijinan 6. Staf Seksi Ekonomi dan Pembangunan meregister Blangko Permohonan IMB dari Perijinan 7. Menyerahkan Blangko Permohonan IMB kepada pemohon  Berdasarkan SOP No. 000.9.3.3/1.10/400.09.002 Tanggal 9 Januari 2023 Tentang Persetujuan Lurah Atas Permohonan IMB
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	2 Jam
5.	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)

No	Komponen	Uraian
6.	Produk Layanan	Blanko Permohonan IMB dari Perijinan yang ditanda tangani oleh Lurah dan distempel basah
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Kelurahan Digital menggunakan aplikasi Smart RT, Santer dan e-Kelurahan</li> <li>2. Penerbitan Surat Permohonan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)</li> <li>3. Tablet Handphone untuk pelayanan</li> <li>4. Akses jalan</li> <li>5. Halaman/Tempat parkir roda 2, roda 4, disabilitas</li> <li>6. Ruang pelayanan ber AC</li> <li>7. Pojok bermain anak</li> <li>8. Ruang laktasi</li> <li>9. Pojok Baca</li> <li>10. Perangkat komputer</li> <li>11. Toilet Umum, Disabilitas dan Pegawai</li> <li>12. Akses internet/wifi</li> <li>13. Kursi tunggu</li> <li>14. Kursi tunggu prioritas untuk Ibu Hamil, Lansia dan disabilitas</li> <li>15. Area Merokok di luar ruang pelayanan</li> <li>16. CCTV</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik.</li> <li>2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khush dalam hal penanganan pengaduan.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.</li> </ol>
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja            Chat WA : 0813 4939 7709            Email : sungaikedang88@gmail.com</p>
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan waktu layanan</li> <li>2. Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat</li> <li>3. Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung. 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kantor Lurah Sungai Keledang selama berada dilingkungan Kantor Lurah Sungai Keledang
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Samarinda, 9 Januari 2023

Lurah,



YAN MADI, S.P.

NIP. 198208312005021004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

**11. Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan Domisili Perusahaan**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PERDA No. 15 tahun 2011 Tentang Perizinan 2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2.	Persyaratan	1. Pengantar RT Asli 2. Foto Copy KTP sebanyak 1 lembar 3. Foto Copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang dengan menyerahkan berkas persyaratan Ke Front Desk. 2. Pemeriksaan berkas, meninjau ke lapangan dan pengetikan serta Penomoran Surat Keterangan Domisili Perusahaan oleh Staf Ekonomi dan Pembangunan 3. Pemberian paraf oleh Kasi Ekonomi dan Pembangunan 4. Penandatanganan Surat oleh Lurah atau Sekretaris Lurah atau Pejabat berwenang 5. Petugas front desk menyerahkan Surat Keterangan Domisili Perusahaan kepada pemohon  Berdasarkan SOP No. 000.9.3.3/1.11/400.09.002 Tanggal 9 Januari 2023 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Domisili Perusahaan
4.	Waktu Pelayanan	20 Menit
5.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Domisili Perusahaan yang di ketik di kertas A4 yang ditandatangani Lurah atau Pejabat yang berwenang dan di stempel basah.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Layanan Kelurahan Digital menggunakan aplikasi Smart RT, Santer dan e-Kelurahan 2. Penerbitan Surat Permohonan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE) 3. Tablet Handphone untuk pelayanan 4. Akses jalan 5. Halaman/Tempat parkir roda 2, roda 4, disabilitas 6. Ruang pelayanan ber AC 7. Pojok bermain anak 8. Ruang laktasi 9. Pojok Baca 10. Perangkat komputer

No.	Komponen	Uraian
		11. Toilet Umum, Disabilitas dan Pegawai 12. Akses internet/wifi 13. Kursi tunggu 14. Kursi tunggu prioritas untuk Ibu Hamil, Lansia dan disabilitas 15. Area Merokok di luar ruang pelayanan 16. CCTV
8.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik. 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khush dalam hal penanganan pengaduan.
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 0813 4939 7709 Email : sungaikedang88@gmail.com
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan waktu layanan 2. Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat 3. Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung. 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kantor Lurah Sungai Keledang selama berada dilingkungan Kantor Lurah Sungai Keledang
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Samarinda, 9 Januari 2023

Lurah,



M. H. M. MADI, S.P.

198208312005021004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

**12. Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan Domisili Lembaga / Yayasan**

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PERDA No. 15 tahun 2011 Tentang Perizinan 2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT Asli 2. Foto copy KTP Pengurus Lembaga / Yayasan sebanyak 1 lembar 3. Foto copy SK Kepengurusan Lembaga / Yayasan sebanyak 1 lembar 4. Surat kepemilikan tanah atas Lembaga / Yayasan sebanyak 1 lembar
3.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas front desk 2. Staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat menerima, memeriksa dan membuat Surat Keterangan Domisili Lembaga/Yayasan 3. Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat memeriksa kembali dan menomori serta memaraf Surat Keterangan Domisili Lembaga/Yayasan 4. Lurah/Sekelur atau Pejabat yang berwenang menandatangani Surat Keterangan Domisili Lembaga/Yayasan 5. Staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengagenda-kan Surat Keterangan Domisili Lembaga/Yayasan 6. Petugas front desk menyerahkan Surat Keterangan Domisili Lembaga/Yayasan kepada Pemohon  Berdasarkan SOP No. 000.9.3.3/1.12/400.09.002 Tanggal 9 Januari 2023 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Domisili Lembaga / Yayasan
4.	Jangka waktu Penyelesaian	30 Menit
5.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya (Gratis)

No	Komponen	Uraian
6.	Produk Layanan	Penerbitan Surat Keterangan Domisili Lembaga / Yayasan, yang diketik di kertas A4, ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Kelurahan Digital menggunakan aplikasi Smart RT, Santer dan e-Kelurahan</li> <li>2. Penerbitan Surat Permohonan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)</li> <li>3. Tablet Handphone untuk pelayanan</li> <li>4. Akses jalan</li> <li>5. Halaman/Tempat parkir roda 2, roda 4, disabilitas</li> <li>6. Ruang pelayanan ber AC</li> <li>7. Pojok bermain anak</li> <li>8. Ruang laktasi</li> <li>9. Pojok Baca</li> <li>10. Perangkat komputer</li> <li>11. Toilet Umum, Disabilitas dan Pegawai</li> <li>12. Akses internet/wifi</li> <li>13. Kursi tunggu</li> <li>14. Kursi tunggu prioritas untuk Ibu Hamil, Lansia dan disabilitas</li> <li>15. Area Merokok di luar ruang pelayanan</li> <li>16. CCTV</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik.</li> <li>2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.</li> </ol>
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja Chat WA : 0813 4939 7709 Email : sungaikedang88@gmail.com
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan waktu layanan</li> <li>2. Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat</li> <li>3. Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kantor Lurah Sungai Keledang selama berada dilingkungan Kantor Lurah Sungai Keledang</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Samarinda, 9 Januari 2023

Lurah,



YAHMADI, S.P.

NIP. 198208312005021004