



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG

Nomor SOP	: 000.8.3.3/1025/400.09.002
Tanggal Pembuatan	: 7 Desember 2020
Tanggal Revisi	: 2 Desember 2024
Tanggal Efektif	: 2 Januari 2025
Disahkan oleh	:  Kelurahan Sungai Keledang RAHMADI, S.P. NIP. 19820831 200502 1 004



BIDANG KESEJAHTERAAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	JUDUL SOP	: PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN
DASAR HUKUM	KOMPETENSI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206); Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan 	<ol style="list-style-type: none"> Minimal pendidikan SLTA; Mampu mengoperasikan komputer; Memahami Peraturan tentang Pelayanan Surat Keterangan Mampu bekerja dalam tim; dan Bersifat responsif, ramah dan komunikatif Adanya juru bahasa isyarat atau staf yang menguasai bahasa isyarat. Untuk individu yang memiliki disabilitas rungu dan menggunakan bahasa isyarat sebagai bahasa komunikasi utama, juru bahasa isyarat menyediakan dukungan dalam berkomunikasi dengan staf Pelayanan Publik. Pendamping harus mematuhi prinsip kerahasiaan dan etika dalam memberikan layanan. Mereka harus menghormati privasi dan martabat individu yang mereka dampingi. 	
KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN	
Semua Jenis Surat Keterangan yang diterbitkan oleh Kelurahan	<ol style="list-style-type: none"> Kelurahan digital <ol style="list-style-type: none"> Sarana: Swich Hub Link DGS 108GL, Komputer, Camera CCTV, KIOS Anjungan Mandiri Touch Screen, Interactive Touch 55 inch VSH55TI-A42, Tablet Android, Meja Pelayanan/Loket Khusus Kelompok Rentan, Rak Buku Prasarana: Jaringan Listrik, Tempat Parkir, Ruang Pelayanan, Jaringann Internet Kelurahan non digital <ol style="list-style-type: none"> Sarana : Meja, kursi, komputer dan, printer, alat tulis kantor, Buku Register Prasarana: Jaringan listrik, Ruang Pelayanan, Ruang tunggu Prioritas, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, Jaringan Internet; 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan sebagaimana mestinya akan berakibat pada tidak lancarnya Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan	Disimpan dalam bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i>	

Prosedur Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Untuk Pelayanan Digital)

No.	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Pemohon	SANTER	Admin	Lurah/SekLur /Kasi	Kelengkapan	WAKTU	OUTPUT	
1	Pemohon masuk ke Aplikasi SANTER dan login menggunakan nomor whatsapp;						3 menit	Login aplikasi	
2	Setelah login ke Aplikasi SANTER, pilih pengguna (Masyarakat);						2 menit	Login aplikasi	
3	Pemohon mengakses layanan Kelurahan digital dan/atau RT digital pada aplikasi Santer untuk melanjutkan proses;						3 menit	Mengakses aplikasi	
4	Pemohon mengakses jenis pelayanan;						5 menit	Mengakses aplikasi	
5	Pemohon mengisi form sesuai aplikasi dan mengunggah dokumen permohonan;					1. Surat Pengantar RT; 2. Fotokopi KTP pemohon; 3. Fotokopi KK pemohon;	5 menit	Upload berkas di aplikasi	
6	Permintaan layanan yang diajukan oleh Pemohon akan diterima oleh Admin kelurahan;					Pesan via WA masuk untuk proses TTE lurah	2 menit	Proses TTE	
7	Pemohon menerima surat hasil layanan tersebut melalui aplikasi santer setelah proses tanda tangan selesai;							Surat Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan yang sudah ditandatangani	
8	Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)								

Prosedur Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Untuk Kelurahan Non Digital)

No.	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Pemohon	Pendamping	Admin	Lurah/Seklur/ Kasi	Kelengkapan	WAKTU	OUTPUT	
1	Pemohon datang langsung ke bagian pelayanan pendamping dan diperiksa kelengkapan berkas.					Berkas Pemohon	Diprioritaskan		
2	Pendamping mempersilahkan Pemohon untuk duduk menunggu di kursi prioritas, sementara Pendamping mengajukan dokumen ke <i>front office</i> (loket);					1. Surat Pengantar RT; 2. Fotokopi KTP pemohon; 3. Fotokopi KK pemohon; 4. Berkas Dokumen lainnya yang dilampirkan sesuai keperluan Pemohon	Diprioritaskan	Verifikasi Berkas	
3	Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon melalui pendamping untuk dilengkapi;					Berkas Pemohon	Diprioritaskan	Verifikasi Berkas	
4	Pembuatan surat-surat yang diajukan pemohon;					Berkas Pemohon	Diprioritaskan	Surat hasil layanan / Dokumen di proses	
5	Penomoran surat yang diajukan pemohon;					Surat hasil layanan	Diprioritaskan	Surat hasil layanan / Dokumen sudah diberikan nomor	

6	Penandatanganan lurah;					Surat hasil layanan	Diprioritaskan	Surat hasil layanan / Dokumen yang sudah ditandatangani	
7	Admin menyerahkan surat hasil layanan kepada Pendamping								
7	Pendamping menyerahkan surat hasil layanan kepada Pemohon yang menunggu di kursi prioritas								
8	Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)								

