

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN SUNGAI KELEDANG**

**Jenis Pelayanan : Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan**

| No. | Komponen                       | Uraian  |
|-----|--------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                    | 1. UU No.25 Th 2009 tentang Pelayanan Publik<br>2. PERmenpan dan RB No.35 Th 2012 tentang Penyusunan SOP AP<br>3. Peraturan Daerah Kota Samarinda No.10 Th 2009 tentang Kelurahan Dalam Kota Samarinda<br>4. Peraturan Daerah No 14 Th 2008 tentang Tata Kerja Kelurahan Kota Samarinda<br>5. Perwali No 32 Th 2011 tentang Pelimpahan Kewenangan dari Walikota Kepada Luraaaahh<br>6. UU No 24 Th 2013 tentang Perubahan atas UU No 23 Th 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan<br>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan |
| 2.  | Persyaratan                    | 1. Surat Pengantar RT yang Asli<br>2. Fotocopy Kartu Keluarga sebanyak 1 Lembar<br>3. Fotocopy KTP sebanyak 1 Lembar  |
| 3.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Kedatangan tamu kelompok rentan dengan disambut oleh petugas.<br>2. Tamu didampingi petugas untuk ke resepsionis menyampaikan kebutuhan layanan.<br>3. Mengisi buku tamu dengan didampingi petugas.<br>4. Didampingi oleh petugas untuk menuju ruang pelayanan khusus.<br>5. Tamu kelompok rentan menerima layanan.<br>6. Tamu kelompok rentan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat didampingi oleh petugas.<br>7. Diantar ke ruang tunggu oleh petugas untuk Bersiap meninggalkan Kantor Kelurahan<br><br>Berdasarkan SOP No. 000.8.3.3/1025/ 400.09.002 Tanggal 2 Januari 2025 Tentang Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan                  |
| 4.  | Waktu Pelayanan                | Diprioritaskan  |
| 5.  | Biaya/Tarif                    | Gratis  |
| 6.  | Produk Pelayanan               | Pelayanan Inklusif Kelompok Rentan ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah   |
| 7.  | Pengelola Pengaduan            | Pengaduan dapat disampaikan kepada Lurah melalui:<br><br>1. Kotak Saran/Pengaduan<br>2. Telp. WA : 08115564799 (Kasi Kesra)<br>3. e-mail : sungaikedang88@gmail.com<br>4. Satu set computer dan printer<br>5. Buku registrasi surat keluar<br>6. Lembar Form Pengaduan<br>7. Alat Tulis Kantor<br><br>Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja.   |

| No. | Komponen                        | Uraian   |
|-----|---------------------------------|--|
| 8.  | Sarana Prasarana atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja kantor / kerja, ruang tunggu, AC, toilet disabilitas serta Wifi</li> <li>2. Pojok bermain anak</li> <li>3. Pojok laktasi</li> <li>4. Ruang Tunggu Prioritas</li> <li>5. Kursi Roda</li> <li>6. Jalur Landai</li> <li>7. Ram untuk Jalur Landai</li> <li>8. Loker Khusus Kelompok Rentan</li> </ol>  |
| 9.  | Kualifikasi Pelaksana           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal SLTA sederajat dan memahami proses pemberian rekomendasi serta mampu mengoperasikan komputer minimal MS Office computer yang berbasis on-line</li> <li>2. 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.</li> <li>3. Pendamping harus mematuhi prinsip kerahasiaan dan etika dalam memberikan layanan. Mereka harus menghormati privasi dan martabat individu yang mereka dampingi.</li> </ol> |
| 10. | Pengawasan Internal             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasi Kesra</li> <li>2. Lurah</li> <li>3. Seklur</li> </ol>   |
| 11. | Jumlah Pelaksana                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Front Office 1 orang</li> <li>2. Pemeriksa/pembuat berkas 1 orang</li> <li>4. Pamaraf/Ferificator 1 orang</li> <li>5. Penandatanganan 1 orang</li> </ol>   |
| 12. | Jaminan Pelayanan               | <p>"Kami memberikan pelayanan tepat waktu dan tanpa dipungut biaya tambahan jika persyaratan lengkap"<br/>Seluruh pelayanan kami berikan merujuk pada SOP Pelayanan sesuai Perwali No.32</p>   |
| 13. | Keamanan Pelayanan              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Babinsa</li> <li>2. Adanya Bhabinkamtibnas</li> <li>3. Kotak P3K</li> <li>4. CCTV</li> </ol>  |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana      | Evaluasi terhadap kinerja pelaksana Kelurahan Sungai Keledang dilakukan setiap semester (6 Bulan)  |

Samarinda, 8 Januari 2024

Lurah,



RAHMADI, S.P.

NIP. 196208312005021004