|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STANDAR PELAYANAN**  **KELURAHAN KARANG ANYAR**  ***Jenis Pelayanan : Keterangan tidak mampu*** | | |
| No. | Komponen | Uraian |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  2. Permenpan dan RB No.35 Tahun 2012 tentang Penyusunan SOP AP  3. Peraturan Daerah Kota Samarinda No.10 Tahun 2009 tentang Kelurahan Dalam Kota Samarinda  4. Peraturan Daerah No 14 Tahun 2008 Tentang Tata Kerja Kelurahan Kota Samarinda  5. Perwali No 32 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Kewenangan dari Walikota kepada Lurah  6. 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 | Persyaratan Administrasi :   1. Pengantar RT Asli 2. Foto Copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar 3. Foto Copy KTP sebanyak 1 lembar 4. Mengisi Surat Pernyataan |
| 3. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon datang dengan menyerahkan Persyaratan Ke  Front Desk.  2. Pemeriksaan berkas dan pengetikan oleh Staf Kesra  3. Pemberian paraf oleh Kepala Seksi Kesra  4. Penandatanganan Surat oleh Lurah atau Sekretaris Lurah atau Pejabat berwenang |
| 4. | Waktu Pelayanan | 10 Menit |
| 5. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu yang ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah. |
| 7. | Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas | Sarana :   1. Seperangkat alat Komputer. 2. Buku Register 3. Genset   Prasarana :   1. Ruang tunggu ber AC 2. Ruang Laktasi 3. Pojok Bermain Anak 4. Toilet   Fasilitas :   1. Wifi |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | 1. Pendidikan minimal SLTA sederajat 2. Memahami dan mengetahui Proses Pembuatan Surat Keterangan Tidak Memiliki Tempat Tinggal 3. Dapat mengoperasikan Komputer minimal MS Office |
| 9. | Pengawasan Internal | Pengawasan dilaksanakan oleh :   1. Kepala Seksi Tata Pemerintahan dan Trantib Umum 2. Sekretaris Lurah 3. Lurah |
| 10. | Pengelolaan Pengaduan | Pengaduan dpt disampaikan kepada Lurah melalui :   1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Telp. 0541 – 275759 3. e-mail : [kelurahankaranganyarsmr@gmail.com](mailto:kelurahankaranganyarsmr@gmail.com) 4. Situs : http://bit.ly/Karanganyarsamarinda   Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja. |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang :   1. 1 orang Staf Pemerintahan dan Trantib (*Front Desk*) 2. Kepala Seksi Tata Pemerintahan dan Trantib Umum 3. Sekretaris Lurah 4. Lurah |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Memberikan Pelayanan secara efektif dan efisien serta tidak ada pungutan apapun |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Adanya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Babinkamtibmas 4. Babinsa |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi terhadap jenis pelayanan Kelurahan Karang Anyar dilakukan setiap 6 bulan sekali (semester). |