

- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana;

BAB V JENIS STANDAR PELAYANAN KELURAHAN

Pasal 5

- (1) Jenis standar pelayanan di Kelurahan, meliputi:
 - a. Surat Keterangan;
 - b. Surat Pengantar nikah;
 - c. Surat Keterangan Tidak Mampu;
 - d. surat Pengantar Kehilangan;
 - e. Surat Keterangan Domisili Usaha/yayasan/lembaga;
 - f. Surat Keterangan Penghasilan;
 - g. Surat Keterangan Belum Pernah Menikah; dan
 - h. Legalisir surat yang dikeluarkan oleh Kelurahan.
- (2) Surat pengantar kehilangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, diterbitkan oleh kelurahan sesuai domisili pemohon.
- (3) Surat keterangan domisili usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, diterbitkan oleh kelurahan sesuai domisili tempat usaha.
- (4) Bentuk/Format Surat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.
- (5) Selain pelayanan atas surat dari/milik instansi lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sepanjang diamanatkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan atau ketentuan dari/milik instansi lain dimaksud, maka Lurah dapat memberikan pelayanan.

Pasal 6

- (1) Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan di Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, pemohon menyampaikan permohonan beserta berkas persyaratan melalui:
 - a. aplikasi pelayanan SANTER dan/atau ruang pelayanan pada Kelurahan Digital; dan
 - b. ruang pelayanan di Kantor Kelurahan pada kelurahan Non Digital.
- (2) Kelurahan Digital sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.
- (3) Pemohon bertanggungjawab atas segala kebenaran data berkas persyaratan dalam pengajuan permohonan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) serta segala akibat hukum yang timbul dari Surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5.
- (4) Semua Jenis Pelayanan di Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, tidak dipungut biaya.

TABEL STANDAR PELAYANAN KELURAHAN

Penyampaian Pelayanan (Service Point)		
No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat keterangan: 1. Surat Pengantar RT; 2. Dokumen pendukung (jika diperlukan); 3. Fotokopi KTP pemohon 1 lembar; 4. Fotokopi KK pemohon 1 lembar; b. Surat Pengantar Nikah: 1. Surat Pengantar RT; 2. Fotokopi KTP pemohon; 3. Fotokopi KK pemohon; 4. Fotokopi KK dan Fotokopi KTP calon mempelai Suami/Istri; 5. Pas foto gandeng 4x6 pemohon dan calon suami/istri masing-masing 2 lembar; 6. Fotokopi KK Orang Tua (jika KK Orang Tua berbeda dengan KK pemohon); 7. fotokopi Akta cerai dan menunjukkan Akta cerai yang asli (bagi pemohon yang berstatus cerai hidup); 8. fotokopi Akta Kematian mantan suami/istri (bagi pemohon berstatus cerai mati); 9. mengisi aplikasi ELSIMIL; dan 10. Fotokopi Ijazah atau foto kopi akta kelahiran; 11. Salinan Penetapan pengadilan Agama Samarinda Dalam Perkara Pengesahan Nikah (Nikah Siri) c. Surat Keterangan Tidak Mampu: 1. Surat Pengantar RT; 2. Surat Pernyataan Tidak Mampu (yang belum terdaftar di DTKS dan/atau SSN); 3. Fotokopi KTP pemohon; 4. Fotokopi KK pemohon; 5. Sudah terdaftar di DTKS dan/atau SSN; dan/atau

		6. Apabila tidak terdaftar di DTKS dan/atau SSN maka dilakukan survey oleh petugas kelurahan dan/atau PSM; d. Surat Pengantar Kehilangan: 1. Surat Pengantar RT; 2. Fotokopi KTP pemohon; 3. Fotokopi KK pemohon; 4. Surat pernyataan pemohon e. Surat Keterangan Domisili Usaha/Yayasan/Lembaga: 1. Surat Pengantar RT; 2. Fotokopi KTP pemohon; 3. Fotokopi KK pemohon; 4. Dokumen Pendukung a. Berbadan Hukum 1. Foto Lokasi Usaha; 2. Akta Pendirian dan Perubahannya; 3. Dokumen Nomor Induk Berusaha (NIB); b. Belum Berbadan Hukum 1. Foto Lokasi Usaha; 2. Dokumen Nomor Induk Berusaha (NIB); f. Surat Keterangan Penghasilan: 1. Surat Pengantar RT; 2. Fotokopi KTP pemohon; 3. Fotokopi KK pemohon; 4. Surat pernyataan pemohon dan/atau slip gaji untuk karyawan swasta; g. Surat Keterangan Belum Pernah Menikah: 1. Surat Pengantar RT; 2. Fotokopi KTP pemohon; 3. Fotokopi KK pemohon; 4. Surat pernyataan pemohon bermaterai;
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Untuk pelayanan Digital: 1. Pemohon masuk ke Aplikasi SANTER dan login menggunakan nomor whatsapp; 2. Setelah login ke Aplikasi SANTER, pilih pengguna (Masyarakat); 3. Pemohon mengakses layanan Kelurahan digital dan/atau RT digital pada aplikasi Santer untuk melanjutkan proses; 4. Pemohon mengakses jenis pelayanan; 5. Pemohon mengisi form sesuai aplikasi dan mengunggah dokumen permohonan;

		6. Permintaan layanan yang diajukan oleh Pemohon akan diterima oleh Admin kelurahan; 7. Pemohon menerima surat hasil layanan tersebut melalui aplikasi santer setelah proses tanda tangan selesai; b. Untuk kelurahan non Digital: 1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan; 2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket); 3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi; 4. Pembuatan surat-surat yang diajukan pemohon; 5. Penomoran surat yang diajukan pemohon; 6. Penandatanganan lurah; dan 7. Pemohon menerima surat hasil layanan. c. Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit sejak berkas masuk setelah dokumen dinyatakan benar dan lengkap, apabila berkas masuk kurang dari 30 (tiga puluh) menit sebelum jam kerja berakhir dan masuk diluar jam kerja maka pelayanan akan diproses pada hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita dan website pada kelurahan.
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Kelurahan digital a. Sarana: Swich Hub Link DGS 108GL, Komputer, Camera CCTV, KIOS Anjungan Mandiri Touch Screen, Interactive Touch 55 inch VSH55TI-A42, Tablet

		Android, Meja Pelayanan, Rak Buku b. Prasarana: Jaringan Listrik, tempat Parkir, Ruang Pelayanan, Jaringan Internet 2. Kelurahan non digital a. Sarana : Meja, kursi, komputer dan, printer, alat tulis kantor, Buku Register b. Prasarana: Jaringan listrik, Ruang Pelayanan, Ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, Jaringan Internet;
9.	Kompetensi pelaksana	1. Minimal pendidikan SLTA; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Memahami Peraturan tentang Pelayanan Surat Keterangan 4. Mampu bekerja dalam tim; dan 5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif;
10.	Pengawasan Internal	Sekretaris Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (orang) pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), evaluasi kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Diundangkan di Samarinda
pada tanggal 1 Juli 2024

PLH. SEKRETARIS DAERAH KOTA SAMARINDA,

ttd

DESY DAMAYANTI

WALI KOTA SAMARINDA,

ttd

ANDI HARUN

BERITA DAERAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2024 NOMOR: 490

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekretariat Daerah Kota Samarinda
Kepala Bagian Hukum,


ASRAN YUNISRAN, SH
Penata Tingkat I / III d

NIP. 19800509 200604 1 011