



WALI KOTA SAMARINDA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA
NOMOR 23 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN KELURAHAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA SAMARINDA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang cepat, mudah dan berkualitas;
- b. bahwa untuk memberikan pedoman penyeragaman dalam penyelenggaraan pelayanan pada Kelurahan perlu ditetapkan Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat NO. 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1953 NO. 9), Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1820) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin Dan Daerah Tingkat II Tabalong Dengan Mengubah Undang-Undang NO. 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat NO. 3 Tahun 1953, tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2756);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);
7. 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. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2013 Nomor 9);
9. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 4 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Urusan Pemerintah Kota Samarinda (Berita Daerah Kota Samarinda Tahun 2011 Nomor 04);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN KELURAHAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Samarinda.
2. Wali Kota adalah Wali Kota Samarinda.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Samarinda.
4. Kelurahan adalah bagian wilayah dari kecamatan sebagai perangkat kecamatan.
5. Lurah adalah Kepala Kelurahan di wilayah Kota Samarinda.
6. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan berkualitas.
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Kelurahan Digital adalah kelurahan yang pelayanannya sudah menggunakan Aplikasi SANTER.
9. Kelurahan Non Digital adalah kelurahan yang pelayanannya belum menggunakan Aplikasi SANTER.
10. Ruang pelayanan adalah tempat untuk pemohon menyampaikan permohonan beserta berkas persyaratan.

11. Aplikasi SANTER adalah aplikasi pendukung Pemerintah Daerah dalam satu *platform* sehingga dapat memberikan solusi dari setiap permasalahan warga dan masyarakat kota samarinda
12. Berhalangan Sementara adalah keadaan tidak dapat melaksanakan tugas dan jabatan karena sedang melakukan pendidikan dan pelatihan, kursus, kunjungan kerja ke luar daerah/negeri, sakit, cuti, tidak berada ditempat, atau sebab lain yang serupa dengan hal itu
13. Berhalangan Tetap adalah keadaan tidak melaksanakan tugas dan jabatan disebabkan diberhentikan sebagai Pegawai Negeri Sipil, dibebaskan dari jabatan, mengundurkan diri, diberhentikan sementara sebagai Pegawai Negeri Sipil

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Peraturan Wali Kota ini dimaksudkan sebagai acuan dan panduan penerapan standar pelayanan di Kelurahan.
- (2) Peraturan Wali Kota bertujuan untuk:
 - a. untuk memberikan kepastian hukum;
 - b. meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara pelayanan;

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Wali Kota ini meliputi:

- a. komponen standar pelayanan kelurahan;
- b. jenis standar pelayanan kelurahan; dan
- c. tabel standar pelayanan kelurahan.

BAB IV KOMPONEN STANDAR PELAYANAN KELURAHAN

Pasal 4

Komponen Standar Pelayanan Kelurahan meliputi:

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. jangka waktu pelayanan;
- d. biaya/tarif;
- e. produk pelayanan;
- f. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- g. dasar hukum;
- h. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- i. kompetensi pelaksana;
- j. pengawasan internal;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;

- 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.

BAB VI
TABEL STANDAR PELAYANAN KELURAHAN

Pasal 7

Jenis Standar Pelayanan Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 8

- (1) Dalam hal Lurah berhalangan sementara, maka kewenangan penandatanganan pelayanan dilakukan oleh Pelaksana Harian Lurah.
- (2) Pelaksana Harian Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu Sekretaris Lurah atau Kepala Seksi di kelurahan yang ditunjuk sebagai Pelaksana Harian Lurah.

Pasal 9

- (1) Dalam hal Lurah berhalangan tetap, maka kewenangan penandatanganan pelayanan dilakukan oleh Pelaksana Tugas Lurah.
- (2) Pelaksana Tugas Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu Pegawai Negeri Sipil yang ditunjuk/diperintahkan untuk sementara melaksanakan tugas dan jabatan Lurah.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

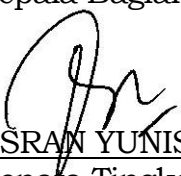
Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Samarinda.

Ditetapkan di Samarinda
pada tanggal 1 Juli 2024
WALI KOTA SAMARINDA,
ttd
ANDI HARUN

Diundangkan di Samarinda
pada tanggal 1 Juli 2024
PLH. SEKRETARIS DAERAH KOTA SAMARINDA,
ttd
DESY DAMAYANTI

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

LAMPIRAN I
PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA
NOMOR 23 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN KELURAHAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

BENTUK/FORMAT SURAT PELAYANAN

a. SURAT KETERANGAN



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

KECAMATAN

KELURAHAN

Jalan ...No... RT.....Kelurahan Kec telp Samarinda

Email :

SURAT KETERANGAN
NOMOR :

Yang bertanda tangan dibawah ini, Lurah Kecamatan , menerangkan bahwa :

Nama	:	
Tempat / Tanggal Lahir	:	
Jenis Kelamin	:	
Agama	:	
Kewarganegaraan	:	
Status Perkawinan	:	
Pekerjaan	:	
Nomor KTP / KK	:	
Alamat	:	

Berdasarkan Surat Pengantar RT.....Nomor :.....Tanggal.....dan pernyataan yang bersangkutan.....dengan ini menerangkan bahwa..... Surat Keterangan ini diberikan sebagai lampiran untuk mengurus.....

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda,
An. Camat.....,
Lurah.....

.....
Pangkat Golongan
NIP.

b. SURAT PENGANTAR NIKAH



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

KECAMATAN

KELURAHAN

Jalan ...No... RT.....Kelurahan Kec telp Samarinda

Email :

FORMULIR PENGANTAR NIKAH

Model N1

KANTOR DESA/KELURAHAN :
KECAMATAN :
KABUPATEN/KOTA :

PENGANTAR NIKAH

Nomor

Yang bertanda tangan di bawah ini menjelaskan dengan sesungguhnya bahwa:

- 1. Nama :
- 2. Nomor Induk Kependudukan (NIK) :
- 3. Jenis Kelamin :
- 4. Tempat dan tanggal lahir :
- 5. Kewarganegaraan :
- 6. Agama :
- 7. Pekerjaan :
- 8. Alamat :
- 9. Status pernikahan
 - a. Laki-laki : Jejaka, Duda,
atau beristri ke.. :
 - b. Perempuan : Perawan, Janda :

Adalah benar anak dari pernikahan seorang pria:

Nama Lengkap dan alias :
Nomor Induk Kependudukan (NIK) :
Tempat dan tanggal lahir :
Kewarganegaraan :
Agama :
Pekerjaan :
Alamat :

dengan seorang wanita:

Nama Lengkap dan alias :
Nomor Induk Kependudukan (NIK) :
Tempat dan tanggal lahir :
Kewarganegaraan :

Agama :
Pekerjaan :
Alamat :

Demikian surat pengantar ini dibuat dengan mengingat sumpah jabatan dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda,
An. Camat.....,
Lurah.....

.....
Pangkat Golongan
NIP.

c. SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

KECAMATAN

KELURAHAN

Jalan ...No... RT.....Kelurahan Kec telp Samarinda

Email :

SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

NOMOR :

Yang bertanda tangan dibawah ini, Lurah.....Kecamatan, menerangkan bahwa:

Nama :
Tempat / Tanggal Lahir :
Jenis Kelamin :
Agama :
Kewarganegaraan :
Status Perkawinan :
Pekerjaan :
Nomor KTP / KK :
Alamat :

Berdasarkan Surat Pengantar RT... Nomor.....Tanggal..... dan pernyataan pemohon (untuk pemohon yang tidak terdaftar dalam SSN dan DTKS) tanggal dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan benar tidak mampu, Surat Keterangan ini diberikan sebagai lampiran untuk mengurus.....

Demikian Surat Keterangan Tidak Mampu ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda,
An. Camat.....,
Lurah.....

.....
Pangkat Golongan
NIP.

d. SURAT PENGANTAR KEHILANGAN



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

KECAMATAN

KELURAHAN

Jalan ...No... RT.....Kelurahan Kec telp Samarinda

Email :

SURAT PENGANTAR KEHILANGAN

NOMOR :

Yang bertanda tangan dibawah ini, Lurah Kecamatan ..., menerangkan bahwa :

Nama :
Tempat / Tanggal Lahir :
Jenis Kelamin :
Agama :
Kewarganegaraan :
Status Perkawinan :
Pekerjaan :
Nomor KTP / KK :
Alamat :

Berdasarkan Surat Pengantar RT.....Nomor..... Tanggal..... dan surat pernyataan yang bersangkutan dengan ini menerangkan bahwa telah kehilangan.....pada hari..... tanggal.....bulan....tahun....di.....
Demikian Surat pengantar kehilangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda,
An. Camat.....,
Lurah.....

.....
Pangkat Golongan
NIP.

e. SURAT KETERANGAN DOMISILI USAHA/YAYASAN/LEMBAGA



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

KECAMATAN

KELURAHAN

Jalan ...No... RT.....Kelurahan Kec telp Samarinda

Email :

SURAT KETERANGAN DOMISILI USAHA/YAYASAN/LEMBAGA

NOMOR :

Yang bertanda tangan di bawah ini, lurah Kecamatan, Kota Samarinda dengan ini menerangkan bahwa:

Nama :
Tempat/Tanggal Lahir :
Jenis Kelamin :
Agama :
Kewarganegaraan :
Status Perkawinan :
Pekerjaan :
Nomor KTP / KK :
Alamat tempat tinggal :

Benar saat ini membuka/mempunyai usaha sebagai berikut:

Nama Usaha/Yayasan/Lembaga :
Jenis Usaha/Yayasan/Lembaga :
Alamat Usaha/Yayasan/Lembaga :
No. Telepon Usaha/Yayasan/Lembaga:

Status Bangunan

Usaha/Yayasan/Lembaga:.....
.....

Demikianlah surat keterangan domisili usaha/yayasan/lembaga ini, dibuat dengan sebenarnya agar dapat digunakan sebagai persyaratan.....

Samarinda,

An. Camat.....,

Lurah.....

.....
Pangkat Golongan
NIP.

f. SURAT KETERANGAN PENGHASILAN



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

KECAMATAN

KELURAHAN

Jalan ...No... RT.....Kelurahan Kec telp Samarinda

Email :

SURAT KETERANGAN PENGHASILAN

NOMOR :

Yang bertanda tangan dibawah ini, Lurah Kecamatan ..., menerangkan bahwa :

Nama	:	
Tempat / Tanggal Lahir	:	
Jenis Kelamin	:	
Agama	:	
Kewarganegaraan	:	
Status Perkawinan	:	
Pekerjaan	:	
Nomor KTP / KK	:	
Alamat	:	

Berdasarkan Surat Pengantar RT.....Nomor :.....Tanggal..... dan Surat Pernyataan tanggal dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan memiliki penghasilan sebesar Rp.....

Demikian Surat Keterangan Penghasilan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda,

An. Camat.....,

Lurah.....

.....

Pangkat Golongan

NIP.

g. SURAT KETERANGAN BELUM PERNAH MENIKAH



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

KECAMATAN

KELURAHAN

Jalan ...No... RT.....Kelurahan Kec telp Samarinda

Email :

SURAT KETERANGAN BELUM PERNAH MENIKAH

NOMOR :

Yang bertanda tangan dibawah ini, Lurah Kecamatan, menerangkan bahwa :

Nama :
Tempat / Tanggal Lahir :
Jenis Kelamin :
Agama :
Kewarganegaraan :
Status Perkawinan :
Pekerjaan :
Nomor KTP / KK :
Alamat :

Berdasarkan Surat Pengantar RT.....Nomor:.....Tanggal..... dan Surat Pernyataan yang bersangkutan dengan ini menerangkan bahwa nama tersebut diatas benar belum pernah menikah.

Demikian Surat Keterangan belum menikah ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda,
An. Camat.....,
Lurah.....

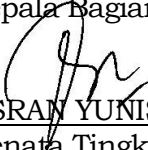
.....
Pangkat Golongan
NIP.

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

LAMPIRAN II
PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA
NOMOR 23 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN KELURAHAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

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, Jaringannn 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 di dukung 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 YUNIS, SH
Penata Tingkat I / III d
NIP. 19800509 200604 1 011