**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

1. **Surat Keterangan Kematian**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegPersyaratan | * + - 1. Pengantar RT Asli       2. Surat Keterangan Kematian dari RS / Rukun Kematian yang asli       3. Foto copy KTP yang meninggal sebanyak 1 lembar       4. Foto copy Kartu Keluarga yang meninggal sebanyak 1 lembar       5. Foto copy KTP yang melapor sebanyak 1 lembar       6. Foto copy Kartu Keluarga yang melapor sebanyak 1 lembar       7. Foto Copy Saksi 2 orang |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 20 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Keterangan Kematian |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |



Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

1. **Surat Ijin Keramaian**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegPersyaratan | 1. Pengantar RT Asli 2. Foto Copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar 3. Foto Copy KTP sebanyak 1 lembar 4. Tidak dapat di wakilkan 5. Usia minimal 17 tahun |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 10 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Ijin Keramaian |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |



Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN** **MANGKUPALAS**

1. **Surat Pengantar SKCK**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegPersyaratan | * + - 1. Pengantar RT Asli       2. Foto Copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar       3. Foto Copy KTP sebanyak 1 lembar       4. Pas Foto 4 x 6 berwarna sebanyak 2 lembar       5. Tidak dapat di wakilkan  1. Usia minimal 17 tahun |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 10 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Pengantar SKCK |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |

Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

1. **Surat Pernyataan / Kuasa Ahli Waris**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegPersyaratan | * + - 1. Memiliki Hubungan Silsilah Keluarga dengan yang bersangkutan       2. Gambar Skema Silsilah Hubungan Keluarga Ahli Waris       3. Surat Pengantar RT yang bersangkutan Asli       4. Foto copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar untuk :          1. Foto Copy Kartu Keluarga yang Bersangkutan          2. Foto Copy Kartu Keluarga penerima kuasa       5. Foto copy Kartu Tanda Penduduk sebanyak 1 lembar untuk :   a. Foto Copy KTP yang bersangkutan  b. Foto Copy KTP penerima kuasa  c. Foto Copy KTP 2 Orang Saksi-saksi  6. Foto Copy Surat Keterangan Kematian yang bersangkutan yang dilegalisir oleh Pejabat yang berwenang  7. Materai Rp.10.000,- |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 30 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Pernyataan / Kuasa Ahli Waris |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |



Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

**4.Surat Pengantar Keterangan Tidak Mampu (SKTM)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegPersyaratan | 1. Pemohon menyerahkan berkas kepada staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 2. Staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat menerima, memeriksa dan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu 3. Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat memverfikasi serta menomori Surat Keterangan Tidak Mampu 4. Lurah atau Pejabat yang berwenang menandatangani Surat Keterangan Tidak Mampu 5. Staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengagendakan Surat Keterangan Tidak Mampu dan menyerahkan kepada Pemohon. 6. Petugas front desk menyerahkan Surat Keterangan Tidak Mampu kepada Pemohon |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 10 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Pengantar Keterangan Tidak Mampu (SKTM) |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |



Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

1. **Surat Pengantar Nikah**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegPersyaratan | * + - 1. Pengantar RT Asli       2. Fotocpoy KTP Calon Mempelai sebanyak 1 lembar       3. Fotocopy Kartu Keluarga Calon Mempelai sebanyak 1 lembar       4. Fotocopy Surat Keterangan Kematian, Akta Cerai Janda/Duda sebanyak 1 lembar       5. Bagi yang di bawah 17 tahun melampirkan Surat Persetujuan Orang Tua yang asli dan bermaterai.       6. Foto Gandeng terbaru calon mempelai ukuran 4 x 6 berwarna sebanyak 2 lembar |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 20 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Pengantar Nikah |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |



Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

1. **Surat Keterangan Belum Menikah**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegPersyaratan | Surat Pengantar RT yang Asli  Fotocopy Kartu Keluarga sebanyak 1 Lembar  Fotocopy KTP sebanyak 1 Lembar |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 10 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Keterangan Belum Menikah |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |

 Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

1. **Surat Keterangan Janda/Duda**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegPersyaratan | Surat Pengantar RT yang Asli  Fotocopy Kartu Keluarga yang menerangkan status perkawinan pemohon sebanyak 1 Lembar  Fotocopy KTP sebanyak 1 Lembar  Foto copy Surat Keterangan Cerai Hidup/ Mati dari Instansi terkait  Surat Pernyataan Pemohon di atas materai Asli (jika perlu) |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 10 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Keterangan Janda/Duda |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |



Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

1. **Surat Keterangan Kehilangan/Terbakar**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegPersyaratan | Pengantar RT AsliFoto copy KTP sebanyak 1 lembar  Foto copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar  Surat Pernyataan Kehilangan / Terbakar dari Pemohon Asli  Foto copy dokumen yang hilang / terbakar sebanyak 1 lembar (jika ada) |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 10 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Keterangan Kehilangan/Terbakar |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |



Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

1. **Surat Keterangan Letak Objek Tanah**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegPersyaratan | 1. Pengantar RT Asli 2. Foto copy KTP sebanyak 1 lembar 3. Foto copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar 4. Foto copy dokumen sertipikat |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 10 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Keterangan Letak Objek Tanah |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |

 Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.19690219940

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

1. **Surat Keterangan Domisili Perusahaan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | Persyaratan | 1. Pengantar RT Asli 2. C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegFoto Copy KTP sebanyak 1 lembar 3. Foto Copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar 4. Akta pendirian perusahaan 5. Fotokopi PBB Tahun berjalan dan bukti lunas pembayaran PBB |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 40 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Keterangan Domisili Perusahaan |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |



Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

1. **Surat Keterangan Domisili Lembaga/Yayasan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegPersyaratan | 1. Surat Pengantar RT Asli 2. Foto copy KTP Pengurus Lembaga / Yayasan sebanyak 1 lembar 3. Foto copy SK Kepengurusan Lembaga / Yayasan sebanyak 1 lembar 4. Surat kepemilikan tanah atas Lembaga / Yayasan sebanyak 1 lembar |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 40 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Keterangan Domisili Lembaga/Yayasan |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |

Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

1. **Surat Pindah**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegDasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | Persyaratan | * Surat Pengantar RT Asli * FC Kartu Keluarga 1 Lembar |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 10 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Pindah |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |

Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

1. **Surat Pindah Datang**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegPersyaratan | * Surat Pengantar RT Asli * Surat Pindah Datang dari daerah asal * FC Kartu Keluarga 1 Lembar |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 10 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Pindah Datang |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |

 Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

15. **LEGALISIR**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegPersyaratan | * membawa dokumen asli * fotocopi dokumen yang mau dilegalisir |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 5 menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Legalisir |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |



Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

1. **Surat Keterangan Kepemilikan Kapal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | Persyaratan | * fc KTP * fc NPWP * Surat Pernyataan pemilik kapal * Surat Pernyataan Tukang * Akta Jual Beli/Surat Jual Beli (apabila berasal dari pembelian) * Foto Kapal * Materai 10000 (2 lembar) |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegSesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 10 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Keterangan Kepemilikan Kapal |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |

Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001

**STANDAR PELAYANAN**

**KELURAHAN MANGKUPALAS**

1. **Surat Keterangan Umum (keterangan tidak memiliki ijazah, tidak tamat SD, keterangan nama/1 orang yang sama**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1 | Dasar Hukum | * UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik * Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda |
| 2 | C:\Users\user\Downloads\WhatsApp Image 2022-01-04 at 12.39.53.jpegPersyaratan | * Pengantar RT Asli * FC Kartu Keluarga * FC Dokumen terkait lainnya |
| 3 | Sistem,mekanisme dan Prosedur | Sesuai SOP tentang pelayanan terpadu satu pintu Kelurahan Mangkupalas |
| 4 | Jangka Waktu penyelesaian | 10 Menit |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya ( gratis ) |
| 6 | Produk layanan | Surat Keterangan Umum (keterangan tidak memiliki ijazah, tidak tamat SD, keterangan nama/1 orang yang sama) |
| 7 | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | * Akses jalan * Halaman parkir roda 2 dan roda 4 * Pojok bermain anak * Ruang laktasi * Pojok Baca * Perangkat komputer * Toilet * Akses internet/wifi * Kursi tunggu * CCTV |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | * SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik * SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan |
| 9 | Pengawasan Internal | * Supervisi atasan langsung * Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Untuk informasi dan pengaduan disampaikan pada hari dan jam kerja  Chat WA : 085250666389 (Sekretaris Lurah)  Email : kel.mangkupalas@gmail.com |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | * Ketepatan waktu layanan * Pelayanan yang sama untuk semua masyarakat * Pelayanan yang ramah, komunikatif, simpatik dan sopan santun |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | * Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan * Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung * Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Kelurahan Mangkujpalas selama berada dilingkungan Kelurahan Mangkupalas. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |



Samarinda,11 Januari 2024

MUHAMMAD NOOR,S,Sos

Nip.1969021994021001