

## STANDAR PELAYANAN KELURAHAN

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT;</li> <li>2. Dokumen Pendukung ;</li> <li>3. Fotokopi KTP pemohon 1 lembar;</li> <li>4. Fotokopi KK pemohon 1 lembar;</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme,dan prosedur	<p><b>a. Untuk pelayanan Digital:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon masuk ke Aplikasi SANTER dan login menggunakan nomor whatsapp;</li> <li>2. Setelah login ke Aplikasi SANTER, pilih pengguna (Masyarakat);</li> <li>3. Pemohon mengakses layanan Kelurahan digital dan/atau RT digital pada aplikasi Santer untuk melanjutkan proses;</li> <li>4. Pemohon mengakses jenis pelayanan;</li> <li>5. Pemohon mengisi form sesuai aplikasi dan mengunggah dokumen permohonan;</li> <li>6. Permintaan layanan yang diajukan oleh Pemohon akan diterima oleh Admin kelurahan;</li> <li>7. Pemohon menerima surat hasil layanan tersebut melalui aplikasi santer setelah proses tanda tangan selesai;</li> </ol> <p><b>b. Untuk kelurahan non Digital:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;</li> <li>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);</li> <li>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>4. Pembuatan surat-surat yang diajukan pemohon;</li> <li>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;</li> <li>6. Penandatanganan lurah; dan</li> <li>7. Pemohon menerima surat hasil layanan.</li> </ol> <p><b>c. Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</b></p>
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.
<b>Pengelola Pelayanan (Manufacturing)</b>		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);</li> </ol>

		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	<p><b>1. Kelurahan digital</b></p> <p>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</p> <p>b. Prasarana: Jaringan Listrik, tempat Parkir, Ruang Pelayanan, Jaringan Internet</p> <p><b>2. Kelurahan non digital</b></p> <p>a. Sarana : Meja, kursi, komputer dan, printer, alat tulis kantor, Buku Register</p> <p>b. Prasarana: Jaringan listrik, Ruang Pelayanan, Ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, Jaringan Internet;</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal pendidikan SLTA;</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>3. Memahami Peraturan tentang Pelayanan Surat Keterangan</li> <li>4. Mampu bekerja dalam tim; dan</li> <li>5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif;</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), evaluasi kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Lurah Loa Buah,



**Budi Hartono, S.Sos**

Penata Tingkat I / III / d

NIP. 19751216 200012 1 002

## STANDAR PELAYANAN KELURAHAN

Jenis Pelayanan : Surat Pengantar Nikah		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT;</li> <li>2. Fotokopi KTP pemohon;</li> <li>3. Fotokopi KK pemohon;</li> <li>4. Fotokopi K dan Fotokopi KTP calon mempelai suami/istri;</li> <li>5. Pas foto gandeng 4x6 pemohon dan calon suami/istri masing-masing 2 lembar;</li> <li>6. Fotokopi KK Orang Tua (jika KK Orang Tua berbeda dengan KK pemohon);</li> <li>7. Fotokopi Akta cerai dan menunjukkan Akta cerai yang asli (bagi pemohon yang berstatus cerai hidup);</li> <li>8. Fotokopi Akta Kematian mantan suami/istri (bagi pemohon berstatus cerai mati);</li> <li>9. Mengisi aplikasi ELSIMIL; dan</li> <li>10. Fotokopi Ijazah atau fotokopi akta kelahiran;</li> <li>11. Salinan Penetapan pengadilan Agama Samarinda Dalam Perkara Pengesahan Nikah (Nikah Siri)</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme, dan prosedur	<p>a. Untuk pelayanan Digital:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon masuk ke Aplikasi SANTER dan login menggunakan nomor whatsapp;</li> <li>2. Setelah login ke Aplikasi SANTER, pilih pengguna (Masyarakat);</li> <li>3. Pemohon mengakses layanan Kelurahan digital dan/atau RT digital pada aplikasi Santer untuk melanjutkan proses;</li> <li>4. Pemohon mengakses jenis pelayanan;</li> <li>5. Pemohon mengisi form sesuai aplikasi dan mengunggah dokumen permohonan;</li> <li>6. Permintaan layanan yang diajukan oleh Pemohon akan diterima oleh Admin kelurahan;</li> <li>7. Pemohon menerima surat hasil layanan tersebut melalui aplikasi santer setelah proses tanda tangan selesai;</li> </ol> <p>b. Untuk kelurahan non Digital:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;</li> <li>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);</li> <li>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>4. Pembuatan surat-surat yang diajukan pemohon;</li> <li>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;</li> <li>6. Penandatanganan lurah; dan</li> <li>7. Pemohon menerima surat hasil layanan.</li> </ol> <p>c. Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</p>
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	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada

	Pengaduan, saran dan masukan	hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita dan website pada kelurahan.
<b>Pengelola Pelayanan (Manufacturing)</b>		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);</li> <li>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);</li> </ol>
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Kelurahan digital</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>b. Prasarana: Jaringan Listrik, tempat Parkir, Ruang Pelayanan, Jaringann Internet</li> </ol> </li> <li>2. <b>Kelurahan non digital</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana : Meja, kursi, komputer dan, printer, alat tulis kantor, Buku Register</li> <li>b. Prasarana: Jaringan listrik, Ruang Pelayanan, Ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, Jaringan Internet;</li> </ol> </li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal pendidikan SLTA;</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>3. Memahami Peraturan tentang Pelayanan Surat Keterangan</li> <li>4. Mampu bekerja dalam tim; dan</li> <li>5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif;</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), evaluasi kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Lurah Loa Buah,



**Budi Hartono, S.Sos**

Penata Tingkat I / III / d

NIP. 19751216 200012 1 002

## STANDAR PELAYANAN KELURAHAN

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Tidak Mampu		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT;</li> <li>2. Surat Pernyataan Tidak Mampu (yang belum terdaftar di DTKS dan/atau SSN)</li> <li>3. Fotokopi KTP pemohon 1 lembar;</li> <li>4. Fotokopi KK pemohon 1 lembar;</li> <li>5. Sudah terdaftar di DTKS dan/atau SSN; dan/atau</li> <li>6. Apabila tidak terdaftar di DTKS dan/atau SSN maka dilakukan survey oleh petugas kelurahan dan/atau PSM;</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme, dan prosedur	<p><b>a. Untuk pelayanan Digital:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon masuk ke Aplikasi SANTER dan login menggunakan nomor whatsapp;</li> <li>2. Setelah login ke Aplikasi SANTER, pilih pengguna (Masyarakat);</li> <li>3. Pemohon mengakses layanan Kelurahan digital dan/atau RT digital pada aplikasi Santer untuk melanjutkan proses;</li> <li>4. Pemohon mengakses jenis pelayanan;</li> <li>5. Pemohon mengisi form sesuai aplikasi dan mengunggah dokumen permohonan;</li> <li>6. Permintaan layanan yang diajukan oleh Pemohon akan diterima oleh Admin kelurahan;</li> <li>7. Pemohon menerima surat hasil layanan tersebut melalui aplikasi santer setelah proses tanda tangan selesai;</li> </ol> <p><b>b. Untuk kelurahan non Digital:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;</li> <li>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);</li> <li>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>4. Pembuatan surat-surat yang diajukan pemohon;</li> <li>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;</li> <li>6. Penandatanganan lurah; dan</li> <li>7. Pemohon menerima surat hasil layanan.</li> </ol> <p><b>c. Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</b></p>
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.
Pengelola Pelayanan (Manufacturing)		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang</li> </ol>

		<p>Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);</p> <p>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);</p>
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p><b>1. Kelurahan digital</b></p> <p>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</p> <p>b. Prasarana: Jaringan Listrik, tempat Parkir, Ruang Pelayanan, Jaringan Internet</p> <p><b>2. Kelurahan non digital</b></p> <p>a. Sarana : Meja, kursi, komputer dan, printer, alat tulis kantor, Buku Register</p> <p>b. Prasarana: Jaringan listrik, Ruang Pelayanan, Ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, Jaringan Internet;</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Minimal pendidikan SLTA;</p> <p>2. Mampu mengoperasikan komputer;</p> <p>3. Memahami Peraturan tentang Pelayanan Surat Keterangan</p> <p>4. Mampu bekerja dalam tim; dan</p> <p>5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif;</p>
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	<p>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</p> <p>3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), evaluasi kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Lurah Loa Buah,



**Budi Hartono, S.Sos**

Penata Tingkat I / III / d

NIP. 19751216 200012 1 002

## STANDAR PELAYANAN KELURAHAN

Jenis Pelayanan : Surat Pengantar Kehilangan		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT;</li> <li>2. Fotokopi KTP pemohon 1 lembar;</li> <li>3. Fotokopi KK pemohon 1 lembar;</li> <li>4. Surat pernyataan pemohon</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme, dan prosedur	<p><b>a. Untuk pelayanan Digital:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon masuk ke Aplikasi SANTER dan login menggunakan nomor whatsapp;</li> <li>2. Setelah login ke Aplikasi SANTER, pilih pengguna (Masyarakat);</li> <li>3. Pemohon mengakses layanan Kelurahan digital dan/atau RT digital pada aplikasi Santer untuk melanjutkan proses;</li> <li>4. Pemohon mengakses jenis pelayanan;</li> <li>5. Pemohon mengisi form sesuai aplikasi dan mengunggah dokumen permohonan;</li> <li>6. Permintaan layanan yang diajukan oleh Pemohon akan diterima oleh Admin kelurahan;</li> <li>7. Pemohon menerima surat hasil layanan tersebut melalui aplikasi santer setelah proses tanda tangan selesai;</li> </ol> <p><b>b. Untuk kelurahan non Digital:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;</li> <li>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);</li> <li>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>4. Pembuatan surat-surat yang diajukan pemohon;</li> <li>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;</li> <li>6. Penandatanganan lurah; dan</li> <li>7. Pemohon menerima surat hasil layanan.</li> </ol> <p><b>c. Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</b></p>
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.
Pengelola Pelayanan (Manufacturing)		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan</li> </ol>

		Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p><b>1. Kelurahan digital</b></p> <p>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</p> <p>b. Prasarana: Jaringan Listrik, tempat Parkir, Ruang Pelayanan, Jaringan Internet</p> <p><b>2. Kelurahan non digital</b></p> <p>c. Sarana : Meja, kursi, komputer dan, printer, alat tulis kantor, Buku Register</p> <p>d. Prasarana: Jaringan listrik, Ruang Pelayanan, Ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, Jaringan Internet;</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal pendidikan SLTA;</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>3. Memahami Peraturan tentang Pelayanan Surat Keterangan</li> <li>4. Mampu bekerja dalam tim; dan</li> <li>5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif;</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), evaluasi kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Lurah Loa Buah,



**Budi Hartono, S.Sos**  
Penata Tingkat I / III / d  
NIP. 19751216 200012 1 002

## STANDAR PELAYANAN KELURAHAN

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Domisili Usaha/Yayasan/Lembaga:		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT;</li> <li>2. Fotokopi KTP pemohon 1 lembar;</li> <li>3. Fotokopi KK pemohon 1 lembar;</li> <li>4. Dokumen Pendukung               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Berbadan Hukum                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto Lokasi Usaha;</li> <li>2. Akta Pendirian dan Perubahannya;</li> <li>3. Dokumen Nomor Induk Berusaha (NIB);</li> </ol> </li> <li>b. Belum Berbadan Hukum                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto Lokasi Usaha;</li> <li>2. Dokumen Nomor Induk Berusaha (NIB)</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem Mekanisme, dan prosedur	<p><b>a. Untuk pelayanan Digital:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon masuk ke Aplikasi SANTER dan login menggunakan nomor whatsapp;</li> <li>2. Setelah login ke Aplikasi SANTER, pilih pengguna (Masyarakat);</li> <li>3. Pemohon mengakses layanan Kelurahan digital dan/atau RT digital pada aplikasi Santer untuk melanjutkan proses;</li> <li>4. Pemohon mengakses jenis pelayanan;</li> <li>5. Pemohon mengisi form sesuai aplikasi dan mengunggah dokumen permohonan;</li> <li>6. Permintaan layanan yang diajukan oleh Pemohon akan diterima oleh Admin kelurahan;</li> <li>7. Pemohon menerima surat hasil layanan tersebut melalui aplikasi santer setelah proses tanda tangan selesai;</li> </ol> <p><b>b. Untuk kelurahan non Digital:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;</li> <li>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);</li> <li>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>4. Pembuatan surat-surat yang diajukan pemohon;</li> <li>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;</li> <li>6. Penandatanganan lurah; dan</li> <li>7. Pemohon menerima surat hasil layanan.</li> </ol> <p><b>c. Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</b></p>
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.
Pengelola Pelayanan (Manufacturing)		

7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);</li> <li>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);</li> </ol>
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Kelurahan digital</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>b. Prasarana: Jaringan Listrik, tempat Parkir, Ruang Pelayanan, Jaringan Internet</li> </ol> </li> <li>2. <b>Kelurahan non digital</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana : Meja, kursi, komputer dan, printer, alat tulis kantor, Buku Register</li> <li>b. Prasarana: Jaringan listrik, Ruang Pelayanan, Ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, Jaringan Internet;</li> </ol> </li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal pendidikan SLTA;</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>3. Memahami Peraturan tentang Pelayanan Surat Keterangan</li> <li>4. Mampu bekerja dalam tim; dan</li> <li>5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif;</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), evaluasi kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Lurah Loa Buah,



**Budi Hartono, S.Sos**

Penata Tingkat I / III / d

NIP. 19751216 200012 1 002

## STANDAR PELAYANAN KELURAHAN

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Penghasilan		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT;</li> <li>2. Fotokopi KTP pemohon 1 lembar;</li> <li>3. Fotokopi KK pemohon 1 lembar;</li> <li>4. Surat Pernyataan Pemohon dan/atau slip gaji untuk karyawan swasta</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme, dan prosedur	<p><b>a. Untuk pelayanan Digital:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon masuk ke Aplikasi SANTER dan login menggunakan nomor whatsapp;</li> <li>2. Setelah login ke Aplikasi SANTER, pilih pengguna (Masyarakat);</li> <li>3. Pemohon mengakses layanan Kelurahan digital dan/atau RT digital pada aplikasi Santer untuk melanjutkan proses;</li> <li>4. Pemohon mengakses jenis pelayanan;</li> <li>5. Pemohon mengisi form sesuai aplikasi dan mengunggah dokumen permohonan;</li> <li>6. Permintaan layanan yang diajukan oleh Pemohon akan diterima oleh Admin kelurahan;</li> <li>7. Pemohon menerima surat hasil layanan tersebut melalui aplikasi santer setelah proses tanda tangan selesai;</li> </ol> <p><b>b. Untuk kelurahan non Digital:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;</li> <li>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);</li> <li>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>4. Pembuatan surat-surat yang diajukan pemohon;</li> <li>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;</li> <li>6. Penandatanganan lurah; dan</li> <li>7. Pemohon menerima surat hasil layanan.</li> </ol> <p><b>c. Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</b></p>
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.
Pengelola Pelayanan (Manufacturing)		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);</li> </ol>

		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	<p><b>1. Kelurahan digital</b></p> <p>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</p> <p>b. Prasarana: Jaringan Listrik, tempat Parkir, Ruang Pelayanan, Jaringan Internet</p> <p><b>2. Kelurahan non digital</b></p> <p>a. Sarana : Meja, kursi, komputer dan, printer, alat tulis kantor, Buku Register</p> <p>b. Prasarana: Jaringan listrik, Ruang Pelayanan, Ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, Jaringan Internet;</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal pendidikan SLTA;</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>3. Memahami Peraturan tentang Pelayanan Surat Keterangan</li> <li>4. Mampu bekerja dalam tim; dan</li> <li>5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif;</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), evaluasi kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Lurah Loa Buah,



**Budi Hartono, S.Sos**  
Penata Tingkat I / III / d  
NIP. 19751216 200012 1 002

## STANDAR PELAYANAN KELURAHAN

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Belum Pernah Menikah		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT;</li> <li>2. Fotokopi KTP pemohon 1 lembar;</li> <li>3. Fotokopi KK pemohon 1 lembar;</li> <li>4. Surat pernyataan pemohon bermaterai;</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme, dan prosedur	<p><b>a. Untuk pelayanan Digital:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon masuk ke Aplikasi SANTER dan login menggunakan nomor whatsapp;</li> <li>2. Setelah login ke Aplikasi SANTER, pilih pengguna (Masyarakat);</li> <li>3. Pemohon mengakses layanan Kelurahan digital dan/atau RT digital pada aplikasi Santer untuk melanjutkan proses;</li> <li>4. Pemohon mengakses jenis pelayanan;</li> <li>5. Pemohon mengisi form sesuai aplikasi dan mengunggah dokumen permohonan;</li> <li>6. Permintaan layanan yang diajukan oleh Pemohon akan diterima oleh Admin kelurahan;</li> <li>7. Pemohon menerima surat hasil layanan tersebut melalui aplikasi santer setelah proses tanda tangan selesai;</li> </ol> <p><b>b. Untuk kelurahan non Digital:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;</li> <li>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);</li> <li>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>4. Pembuatan surat-surat yang diajukan pemohon;</li> <li>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;</li> <li>6. Penandatanganan lurah; dan</li> <li>7. Pemohon menerima surat hasil layanan.</li> </ol> <p><b>c. Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</b></p>
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.
Pengelola Pelayanan (Manufacturing)		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan</li> </ol>

		Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p><b>1. Kelurahan digital</b></p> <p>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</p> <p>b. Prasarana: Jaringan Listrik, tempat Parkir, Ruang Pelayanan, Jaringan Internet</p> <p><b>2. Kelurahan non digital</b></p> <p>a. Sarana : Meja, kursi, komputer dan, printer, alat tulis kantor, Buku Register</p> <p>b. Prasarana: Jaringan listrik, Ruang Pelayanan, Ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, Jaringan Internet;</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal pendidikan SLTA;</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>3. Memahami Peraturan tentang Pelayanan Surat Keterangan</li> <li>4. Mampu bekerja dalam tim; dan</li> <li>5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif;</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), evaluasi kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Lurah Loa Buah,



**Budi Hartono, S.Sos**  
Pejabat Tingkat I / III / d  
NIP. 19751216 200012 1 002