

STANDAR . PELAYANAN KELURAHAN KARANG ASAM ILIR



**RESPONSIF,
RAMAH &
KOMUNIKATIF**



**JL. ULIN Gg. Untung
Raya rt.04 no. 24**

<https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id>



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR

Jalan Ulin Gang Untung Raya No. 24 RT. 04 Kelurahan Karang Asam Ilir Kecamatan Sungai Kunjang
samarinda (kalimantan timur) kode pos 75126
<https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id> karangasamilir2006@gmail.com

Samarinda, 08 Januari 2024

Nomor : 400/05/400.08.006
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Yth.

Bapak/Ibu/Saudara(i) Warga Kelurahan Karang Asam Ilir
di -
Samarinda

Sehubungan akan dilaksanakannya kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan pengguna layanan publik di Kelurahan Karang Asam Ilir, berkenaan hal tersebut maka Kelurahan Karang Asam Ilir mengundang Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk dapat hadir pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 09 Januari 2024
Jam : 10.00 Wita - Selesai
Tempat : Balai LPM Kelurahan Karang Asam Ilir
Jl. Ulin Gg. Untung Raya RT. 04 No. 24 Samarinda

Demikian surat undangan ini disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya kami ucapkan terima kasih.


LURAH KARANG ASAM ILIR

SUWARDI, S.Sos
PENATA TK. I/III d
NIP. 196604051999031003



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR

Jalan Ulin Gang Untung Raya No. 24 RT. 04 Kelurahan Karang Asam Ilir Kecamatan Sungai Kunjang
samarinda (kalimantan timur) kode pos 75126
<https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id> karangasamilir2006@gmail.com

DAFTAR HADIR

Hari/Tanggal : Selasa, 09 Januari 2024
Agenda : Forum Konsultasi Publik Bersama Perwakilan Pengguna Layanan

NO.	NAMA	PERWAKILAN	TANDA TANGAN
1	Suardi, S.Sos	Penyelenggara Layanan Kelurahan Karang Asam Ilir	
2	Novitasari Pramanti, S.TP	Penyelenggara Layanan Kelurahan Karang Asam Ilir	
3	Nurdy Ermina, S.Sos	Penyelenggara Layanan Kelurahan Karang Asam Ilir	
4	Abdul Mutalib, SE	Penyelenggara Layanan Kelurahan Karang Asam Ilir	
5	JUNARD. T.	Pengguna Layanan	
6	Pairus	Pengguna Layanan	
7	ASKAWATI	Pengguna Layanan	
8	M. IDRUS	Pengguna Layanan	
9	Baharudin	Pengguna Layanan	
10	YANI	Pengguna Layanan	
11	RABIA	Pengguna Layanan	
12	Supardi	Stakeholder Lainnya	
13	ERYMA	Stakeholder Lainnya	

Samarinda, 09 Januari 2024

LURAH KARANG ASAM ILIR



SUWARDI, S.Sos
PENATA TK. I/III d
NIP. 196604051999031003



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

KECAMATAN SUNGAI KUNJANG

KELURAHAN KARANG ASAM ILIR

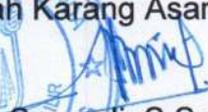
Jalan Ulin Gang Untung Raya No. 24 RT. 04 Kelurahan Karang Asam Ilir Kecamatan Sungai Kunjang
samarinda (kalimantan timur) kode pos 75126
<https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id> karangasamilir2006@gmail.com

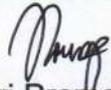
NOTULEN RAPAT

Hari/Tanggal : Selasa, 09 Januari 2024
Waktu : 10.00 WITA-Selesai
Tempat : Balai LPM Kelurahan Karang Asam Ilir
Pemimpin Rapat : Lurah Karang Asam Ilir
Jumlah Peserta : 13 orang
Hasil Rapat :

1. Penyampaian Standar Pelayanan yang diterapkan di Kelurahan Karang Asam Ilir Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda;
2. Standar Pelayanan (terlampir) disetujui dan disepakati bersama dan dilaksanakan sesuai prosedur yang ada;
3. Apabila ada permasalahan di lingkungan Kelurahan Karang Asam Ilir ataupun masalah terhadap layanan yang diberikan, maka pengaduan dapat disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui :

- SMS/WA Lurah : 081253407700
- SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023
- Website Kelurahan : <https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id>

Mengetahui,
Lurah Karang Asam Ilir

Suwardi, S.Sos
Penata Tk. I/IIId
NIP. 196604051999031003

Notulen

Novitasari Pramanti, S.TP
Penata Tk. I/IIId
NIP. 196604051999031003

Dokumentasi





**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR**

Jalan Ulin Gang Untung Raya No. 24 RT. 04 Kelurahan Karang Asam Ilir Kecamatan Sungai Kunjang
samarinda (kalimantan timur) kode pos 75126

<https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id>

karangasamilir2006@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN LURAH KARANG ASAM ILIR

Nomor : 000.8.3.2/ 01 /400.08.006

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
TAHUN 2024**

LURAH KARANG ASAM ILIR

- Menimbang : a. bahwa sebagaimana amanat Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 09 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Lurah Karang Asam Ilir Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda tentang Standar Pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
6. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 09 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Wali Kota kepada Camat dan Lurah;
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 16 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda;
7. Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 06 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan.

Memutuskan.....

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ilir Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda sebagaimana tercantum pada lampiran Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ilir Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda meliputi ruang lingkup pelayanan administratif;
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal di tetapkan.

Ditetapkan : di Samarinda
Pada Tanggal : 09 Januari 2024

LURAH KARANG ASAM ILIR



SUWARDI, S.Sos
Penata Tk.I/III d
NIP. 196604051999031003

**STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan

Penyampaian Pelayanan (Service Point)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT; 2. Dokumen Pendukung (jika diperlukan); 3. Fotokopi KTP pemohon 1 lembar; 4. Fotokopi KK pemohon 1 lembar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	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 di lengkapi; 4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon; 5. Penomoran surat yang diajukan pemohon; 6. Penandatanganan lurah; 7. Pemohon menerima surat hasil layanan; 8. 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 di proses 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 melalui : 1. SMS /WA Lurah : 081253407700 2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023 3. Website : https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id
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. Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register; 2. 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 (dua) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), Evaluasi Kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Samarinda, 09 Januari 2024
Lurah Karang Asam Ilir,

Suwardi, S.Sos

Penata Tk. I/III d

NIP. 196604051999031003



**STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

Jenis Pelayanan : Surat Pengantar Nikah

Penyampaian Pelayanan (Service Point)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar RT; 2. Fotokopi KTP pemohon; 3. Fotokopi KK pemohon; 4. Fotokopi KK 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 Sirih)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 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 di lengkapi; 4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon; 5. Penomoran surat yang diajukan pemohon; 6. Penandatanganan lurah; 7. Pemohon menerima surat hasil layanan; 8. 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 di proses pada hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Nikah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. SMS /WA Lurah : 081253407700 2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023 3. Website : https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register; 2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal pendidikan SLTA; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Memahami peraturan tentang pelayanan Surat Pengantar Nikah; 4. Mampu bekerja dalam tim; dan 5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	Sekretaris Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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.

Samarinda, 09 Januari 2024

Lurah Karang Asam Ilir,

Suwardi, S.Sos

Penata Tk. I/III

NIP. 196604051999031003



**STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Tidak Mampu

<i>Penyampaian Pelayanan (Serve Point)</i>		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT; 2. Surat Persyaratan 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
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	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 di lengkapi; 4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon; 5. Penomoran surat yang diajukan pemohon; 6. Penandatanganan lurah; 7. Pemohon menerima surat hasil layanan; 8. 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 di proses pada hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Tidak Mampu
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui : 1. SMS /WA Lurah : 081253407700 2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023 3. Website : https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id
<i>Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</i>		
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. Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register; 2. 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 Tidak Mampu; 4. Mampu bekerja dalam tim; dan 5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	Sekretaris Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), Evaluasi Kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Samarinda, 09 Januari 2024

Lurah Karang Asam Ilir,

Suwardi, S.Sos

Penata Tk. I/III d

NIP. 196604051999031003



**STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

Jenis Pelayanan : Surat Pengantar Kehilangan

<i>Penyampaian Pelayanan (Serve Point)</i>		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT; 2. Fotokopi KTP Pemohon; 3. Fotokopi KK Pemohon; 4. Surat pernyataan pemohon
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	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 di lengkapi; 4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon; 5. Penomoran surat yang diajukan pemohon; 6. Penandatanganan lurah; 7. Pemohon menerima surat hasil layanan; 8. 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 di proses pada hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Kehilangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui : 1. SMS /WA Lurah : 081253407700 2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023 3. Website : https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id
<i>Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</i>		
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. Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register; 2. 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 Pengantar Kehilangan; 4. Mampu bekerja dalam tim; dan 5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	Sekretaris Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), Evaluasi Kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Samarinda, 09 Januari 2024

Lurah Karang Asam Ilir,

Suwardi, S.Sos

Penata Tk. I/III d

NIP. 196604051999031003



**STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Domisili Usaha/Yayasan/Lembaga

Penyampaian Pelayanan (Serve Point)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	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; b. Belum berbadan Hukum 1. Foto Lokasi Usaha; 2. Dokumen Nomor Induk Berusaha (NIB);
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	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 di lengkapi; 4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon; 5. Penomoran surat yang diajukan pemohon; 6. Penandatanganan lurah; 7. Pemohon menerima surat hasil layanan; 8. 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 di proses pada hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Domisili Usaha/Yayasan/Lembaga
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui : 1. SMS /WA Lurah : 081253407700 2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023 3. Website : https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id
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. Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register; 2. 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 Domisili Usaha/Yayasan/Lembaga; 4. Mampu bekerja dalam tim; dan 5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	Sekretaris Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), Evaluasi Kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Samarinda, 09 Januari 2024
Lurah Karang Asam Ilir,

Suwardi, S.Sos

Penata Tk. I/III d

NIP. 196604051999031003



**STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Penghasilan

Penyampaian Pelayanan (Serve Point)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT; 2. Fotokopi KTP Pemohon; 3. Fotokopi KK pemohon; 4. Surat pernyataan pemohon dan/atau slip gaji untuk karyawan swasta;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	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 di lengkapi; 4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon; 5. Penomoran surat yang diajukan pemohon; 6. Penandatanganan lurah; 7. Pemohon menerima surat hasil layanan; 8. 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 di proses pada hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Penghasilan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui : 1. SMS/WA Lurah : 081253407700 2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023 3. Website : https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id
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. Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register; 2. 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 Penghasilan; 4. Mampu bekerja dalam tim; dan 5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	Sekretaris Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), Evaluasi Kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Samarinda, 09 Januari 2024
Lurah Karang Asam Ilir,

Suwardi, S.Sos

Penata Tk. I/III d

NIP. 196604051999031003



STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Belum Pernah Menikah

Penyampaian Pelayanan (Service Point)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT; 2. Fotokopi KTP Pemohon; 3. Fotokopi KK pemohon; 4. Surat pernyataan pemohon bermaterai;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	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 di lengkapi; 4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon; 5. Penomoran surat yang diajukan pemohon; 6. Penandatanganan lurah; 7. Pemohon menerima surat hasil layanan; 8. 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 di proses pada hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Belum Pernah Menikah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui : 1. SMS /WA Lurah : 081253407700 2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023 3. Website : https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id
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. Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register; 2. 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 Belum Pernah Menikah; 4. Mampu bekerja dalam tim; dan 5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	Sekretaris Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), Evaluasi Kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Samarinda, 09 Januari 2024

Lurah Karang Asam Ilir,

Suwardi, S.Sos

Penata Tk. I/III d

NIP. 196604051999031003



KELURAHAN KARANG ASAM ILIR, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG

Jenis Pelayanan : Surat Kuasa Waris

Penyampaian Pelayanan (Service Point)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon & semua Ahli Waris 1 lembar; 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) Pemohon & semua Ahli Waris 1 lembar; 3. Asli Surat Pengantar dari RT 1 lembar; 4. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) saksi 2 orang 1 lembar; 5. Fotocopy Surat Keterangan Waris 1 lembar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 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 di lengkapi; 4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon; 5. Penomoran surat yang diajukan pemohon; 6. Penandatanganan lurah; 7. Pemohon menerima surat hasil layanan; 8. 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 di proses pada hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Kuasa Waris
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. SMS /WA Lurah : 081253407700 2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023 3. Website : https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register; 2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal pendidikan SLTA; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Memahami peraturan tentang pelayanan surat kuasa waris; 4. Mampu bekerja dalam tim; dan 5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	Sekretaris Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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.

Samarinda, 09 Januari 2024
Lurah Karang Asam Ilir,

Suwardi, S.Sos

Penata Tk. I/III d

NIP. 196604051999031003



**STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Ahli Waris

Penyampaian Pelayanan (Service Point)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon & semua Ahli Waris 1 lembar; 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) Pemohon & semua Ahli Waris 1 lembar; 3. Asli Surat Pengantar dari RT 1 lembar; 4. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) saksi 2 orang 1 lembar; 5. Fotocopy Surat Keterangan Kematian 1 lembar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	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 di lengkapi; 4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon; 5. Penomoran surat yang diajukan pemohon; 6. Penandatanganan lurah; 7. Pemohon menerima surat hasil layanan; 8. 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 di proses pada hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui : 1. SMS /WA Lurah : 081253407700 2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023 3. Website : https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id
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. Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register; 2. 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 ahli waris; 4. Mampu bekerja dalam tim; dan 5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	Sekretaris Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), Evaluasi Kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Samarinda, 09 Januari 2024
Lurah Karang Asam Ilir,

Suwardi, S.Sos

Penata Tk. I/III d

NIP. 196604051999031003



**STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

Jenis Pelayanan : Surat Pengantar Keterangan Ijin Keramaian

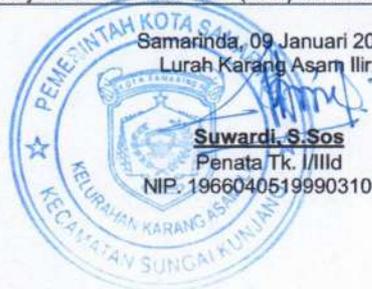
Penyampaian Pelayanan (Serve Point)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon 1 lembar; 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) pemohon 1 lembar; 3. Asli Surat Pengantar RT 1 lembar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan; 2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket); 3. Dokumen di proses dan apabila berkas masuk kurang lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi; 4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon; 5. Penomoran surat yang diajukan pemohon; 6. Penandatanganan lurah; 7. Pemohon menerima surat hasil layanan; 8. 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 di proses pada hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Keterangan Ijin Keramaian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui : 1. SMS /WA Lurah : 081253407700 2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023 3. Website : https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id
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. Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register; 2. 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 pengantar keterangan ijin keramaian; 4. Mampu bekerja dalam tim; dan 5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	Sekretaris Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), Evaluasi Kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Samarinda, 09 Januari 2024
Lurah Karang Asam Ilir,

Suwardi, S.Sos

Penata Tk. I/III d

NIP. 196604051999031003



**STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Kehilangan

Penyampaian Pelayanan (Service Point)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon 1 lembar; 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) pemohon 1 lembar; 3. Asli Surat Pengantar RT 1 lembar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	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 di lengkapi; 4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon; 5. Penomoran surat yang diajukan pemohon; 6. Pemandangan lurah; 7. Pemohon menerima surat hasil layanan; 8. 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 di proses pada hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kehilangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui : 1. SMS /WA Lurah : 081253407700 2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023 3. Website : https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id
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. Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register; 2. 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 kehilangan; 4. Mampu bekerja dalam tim; dan 5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	Sekretaris Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), Evaluasi Kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Samarinda, 09 Januari 2024
Lurah Karang Asam Ilir,
Suwardi, S.Sos
Penata Tk. I/III d
NIP. 196604051999031003



**STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

Jenis Pelayanan : Surat Pindah

Penyampaian Pelayanan (Service Point)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Asli Surat Pengantar dari RT 1 lembar; 2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon 1 lembar; 3. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) pemohon 1 lembar; 4. Dokumen pendukung lainnya 1 lembar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	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 di lengkapi; 4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon; 5. Penomoran surat yang diajukan pemohon; 6. Penandatanganan lurah; 7. Pemohon menerima surat hasil layanan; 8. 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 di proses pada hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Pindah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui : 1. SMS /WA Lurah : 081253407700 2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023 3. Website : https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id
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. Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register; 2. 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 pindah; 4. Mampu bekerja dalam tim; dan 5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	Sekretaris Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), Evaluasi Kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Samarinda, 09 Januari 2024

Lurah Karang Asam Ilir,

Suwardi, S.Sos

Pejabat Tk. I/III d

NIP: 196604051999031003



**STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

Jenis Pelayanan : Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK)

Penyampaian Pelayanan (Serve Point)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Asli Surat Pengantar dari RT 1 lembar; Fotocopy dan asli KK pemohon 1 lembar; Bagi Pendatang : Surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah datang (lapor diri) dari Disdukcapil Kota Samarinda; Bagi yang baru menikah (keluarga baru) : Fotocopy KK asal, surat pindah dan fotocopy buku nikah; Bagi anak yang baru lahir: Fotocopy surat keterangan kelahiran dari Rumah Sakit/Bidan/Puskesmas; Bagi yang kehilangan KK : Surat keterangan kehilangan dari kepolisian; Bagi yang anggota keluarganya meninggal : surat kematian dari kelurahan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan; Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket); Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi; Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon; Penomoran surat yang diajukan pemohon; Penandatanganan lurah; Pemohon menerima surat hasil layanan; 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 di proses pada hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui : <ol style="list-style-type: none"> SMS /WA Lurah : 081253407700 SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023 Website : https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206); 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	<ol style="list-style-type: none"> Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register; Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Minimal pendidikan SLTA; Mampu mengoperasikan komputer; Memahami peraturan tentang pelayanan surat pengantar Kartu Keluarga (KK); Mampu bekerja dalam tim; dan Bersifat responsif, ramah dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	Sekretaris Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 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.

Samarinda, 09 Januari 2024

Lurah Karang Asam Ilir,

Suwardi, S.Sos

Penata Tk. I/III d

NIP. 196604051999031003



**STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Domisili Tempat Ibadah

Penyampaian Pelayanan (Serve Point)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon 1 lembar; 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) pemohon 1 lembar; 3. Asli Surat Pengantar dari RT 1 lembar; 4. Fotocopy Struktur Organisasi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantorkelurahan; 2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket); 3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi; 4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon; 5. Penomoran surat yang diajukan pemohon; 6. Penandatanganan lurah; 7. Pemohon menerima surat hasil layanan; 8. 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 di proses pada hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Domisili Tempat Ibadah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui : 1. SMS /WA Lurah : 081253407700 2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023 3. Website : https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id
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. Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register; 2. 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 domisili tempat ibadah; 4. Mampu bekerja dalam tim; dan 5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	Sekretaris Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), Evaluasi Kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Samarinda, 09 Januari 2024
Lurah Karang Asam Ilir,

Suwardi, S.Sos

Penata Tk. I/III

NIP. 196604051999031003



**STANDAR PELAYANAN
KELURAHAN KARANG ASAM ILIR, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Janda/Duda

<i>Penyampaian Pelayanan (Serve Point)</i>		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon 1 lembar; 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) pemohon 1 lembar; 3. Asli Surat Pengantar dari RT 1 lembar; 4. Surat Pernyataan yang Bersangkutan Bermaterai Cukup.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	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 di lengkapi; 4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon; 5. Penomoran surat yang diajukan pemohon; 6. Penandatanganan lurah; 7. Pemohon menerima surat hasil layanan; 8. 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 di proses pada hari kerja berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Janda/Duda
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui : 1. SMS /WA Lurah : 081253407700 2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 085247925023 3. Website : https://kel-karang-asam-ilir.samarindakota.go.id
<i>Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</i>		
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. Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register; 2. 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 janda/duda; 4. Mampu bekerja dalam tim; dan 5. Bersifat responsif, ramah dan komunikatif.
10.	Pengawasan Internal	Sekretaris Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak kelurahan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), Evaluasi Kinerja dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Samarinda, 09 Januari 2024
Lurah Karang Asam Ilir,



Suwardi S. Sos

Penata Tk. I/III d

NIP. 196604051999031003