



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMARINDA UTARA
KELURAHAN BUDAYA PAMPANG

Jl. Budaya Pampang RT.01 kode Pos 75118

KEPUTUSAN LURAH BUDAYA PAMPANG

NOMOR : 041.7/ 4 /400.06.001

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LURAH BUDAYA PAMPANG

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas 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 ;
 - bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan administrasi di Kelurahan Sungai Siring.

- Mengingat :
- Surat MEN PAN No.11/M.PAN/I2014 tentang penancangan peningkatan Pelayanan Publik;
 - Keputusan Menteri Pendapatan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2014 tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan;
 - Undang-undang nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
 - Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah;
 - Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Pertimbangan Keuangan antara pemerintahan pusat dan Pemerintahan Daerah;
 - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 - Peraturan Walikota Nomor 25 Tahun 2014 tentang penjabaran,tugas,fungsi dan Tata Kerja Kelurahan.

MEMUTUSKAN :

- PERTAMA** : Standar Pelayanan pada Kelurahan Budaya Pampang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar pelayanan pada Kelurahan Budaya Pampang meliputi ruang lingkup pelayanan :
- Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga;
 - Surat Pengantar Pindah;
 - Surat Keterangan Kematian;
 - Surat Keterangan Ahli Waris;
 - Surat Keterangan Kuasa Waris;
 - Surat Pengantar Ijin Keramaian;
 - Surat Pengantar SKCK;

8. Surat Keterangan Tidak Mampu;
9. Surat Keterangan Belum Menikah;
10. Surat Pengantar Nikah;
11. Surat Keterangan Domisili Fasilitas Umum;
12. Berita Acara Yuridis (IMTN)
13. Keterangan Domisili Usaha;
14. Surat Keterangan Umum .

- KETIGA : Standar pelayanan pada Satuan Kerja sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di: Samarinda
Pada tanggal : 03 Januari 2022



SOFYANDLS.Sos

Nip. 19670108 20212 1 004

Lampiran : Keputusan Lurah Budaya Pampang
Nomor : 041.7/ 4 /400.06.001
Tentang : Standar Pelayanan Publik

STANDAR PELAYANAN KELURAHAN BUDAYA PAMPANG

A. PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Dalam Undang – Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik , bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing – masing. Sebagaimana kita ketahui bahwa berdasarkan pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan.atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan public. Berbicara penyelenggara pelayanan public, Kelurahan Budaya Pampang merupakan salah satu institusi penyelenggara pelayanan public sehingga secara written rule wajib menyusun standar pelayanan public.

II. Kelurahan Budaya Pampang merupakan penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi kependudukan. Pelayanan yang diberikan bersifat pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebagaimana kita ketahui bahwa urusan administrasi kependudukan merupakan salah satu urusan wajib yang harus dikelola dan ditangani secara baik oleh pemerintah, , mengamanahkan bahwa penyelenggara urusan pemerintahan yang bersifat wajib yang berpedoman pada standar pelayanan minimal dan standar pelayanan public. bahwa standar pelayanan dan maklumat pelayanan dan sistem, mekanisme dan prosedur merupakan point-point penting yang menjadi benchmark dalam pengukuran kinerja pelayanan public.

NO	URAIAN KOMPONEN PENILAIAN	BOBOT NILAI
1	Standar Pelayanan	
2	Maklumat Pelayanan	
3	Sarana Prasarana/Fasilitas	
4	Penilaian Kinerja Pelayanan	
5	Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan	
6	Etika Pelayanan	
7	Sisitem Informasi Pelayanan	
8	Pelayanan Kebutuhan Khusus	
9	Visi/Misi/Motto Pelayanan	
10	Pengawasan Pelayanan Internal	
11	Atribut/ID Card Pelaksana Pelayanan	

III. Berdasarkan regulasi tersebut, standar pelayanan public unsur pengukuran yang memiliki bobot terbesar dan hal ini perlu menjadi perhatian pemerintah. Disamping tugas utama adalah dalam rangka mempermudah jalur pelayanan kepada masyarakat agar sesuai dengan standar yang sudah disepakati bersama antara peyelenggara dengan masyarakat melalui perwakilan token mayarakat.

- IV. Berdasarkan hal tersebut sehingga dalam penyusunan standar Pelayanan Publik wajib mengikutsertakan masyarakat dan perwakilan tokoh masyarakat proses penyusunan standar pelayanan sehingga Pelayanan Prima dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai aturan yang sudah disepakati bersama.
- V. Disamping hal tersebut unsur yang lain juga memiliki tingkat koherensi yang tinggi dengan pencapaian aspek pelayanan yang berbasis pada excellent service dengan kemampuan penyelenggara. Sehingga perlu diselaraskan antara kemampuan sumber daya yang dimiliki penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi lingkungan di mana satuan kerja penyelenggara tersebut berada.

B. Visi, Misi, Motto dan Maklumat Pelayanan

a. **VISI** :

“Mewujudkan Pelayanan yang berkualitas, guna menunjang pelayanan prima dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat yang aktif dan mandiri ”

b. **MISI :**

1. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pegawai Kelurahan.
2. Meningkatkan koordinasi kerja secara Internal maupun Eksternal.
3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis informasi teknologi.
4. Meningkatkan kesadaran Hukum, Kesehatan, Lingkungan dan Kesejahteraan Masyarakat.

c. **MAKLUMAT PELAYANAN :**

“ Dengan ini menyatakan sanggup melaksanakan pelayanan sebaik-baiknya, adil, tidak mempersulit, sopan santun, ramah dan tidak diskriminatif sesuai standar pelayanan yang telah di tetapkan, dan apabila tidak melaksanakan pelayanan dengan baik, maka kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

C. Jenis-Jenis Produk Layanan :

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Surat Pengantar Kartu Keluarga | 8. Surat Keterangan Tidak Mampu |
| 2. Surat Pengantar Pindah | 9. Surat Keterangan Belum Menikah |
| 3. Surat Keterangan Kematian | 10. Surat Pengantar Nikah |
| 4. Surat Keterangan Waris | 11. Surat Keterangan Domisili Fasilitas Umum |
| 5. Surat Kuasa Waris | 12. Berita Acara Yuridis (IMTN) |
| 6. Surat Izin Keramaian | 13. Keterangan Domisili Usaha |
| 7. Surat Pengantar SKCK | 14. Surat Keterangan Umum |

Demikian Standar Pelayanan ini dibuat untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di: Samarinda

Pada tanggal : 03 Januari 2022

Lurah,



SOFYANDI.Sos

Nip. 19670108 20212 1 004