

**STANDAR PELAYANAN**  
**KELURAHAN TELUK LERONG ULU, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

**Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Janda/Duda**

**Penyampaian Pelayanan (Service Point)**

| No. | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                             | 1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon 1 lembar;<br>2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) pemohon 1 lembar;<br>3. Asli Surat Pengantar dari RT 1 lembar;<br>4. Surat Pernyataan yang Bersangkutan Bermaterai Cukup.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;<br>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);<br>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi;<br>4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon;<br>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;<br>6. Penandatanganan lurah;<br>7. Pemohon menerima surat hasil layanan;<br>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 :<br>1. SMS /WA Lurah : 081347832695<br>2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 081520442001<br>3. Website : <a href="https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/">https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/</a>                                                                                                                                               |

**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);<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);<br>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;<br>2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Minimal pendidikan SLTA;<br>2. Mampu mengoperasikan komputer;<br>3. Memahami peraturan tentang pelayanan surat keterangan janda/duda;<br>4. Mampu bekerja dalam tim; dan<br>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;<br>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>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 2025  
Lurah, Teluk Lerong Ulu,  
**ANTON SULISTYO.SH**  
Pangkat Tk. VIII d  
NIP. 197904122009011004

**STANDAR PELAYANAN**  
**KELURAHAN TELUK LERONG ULU, 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;<br>2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) pemohon 1 lembar;<br>3. Asli Surat Pengantar dari RT 1 lembar;<br>4. Fotocopy Struktur Organisasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.                                    | Sistem, Mekanisme dan Prosedur             | 1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantorkelurahan;<br>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);<br>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi;<br>4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon;<br>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;<br>6. Penandatanganan lurah;<br>7. Pemohon menerima surat hasil layanan;<br>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 :<br>1. SMS /WA Lurah : 081347832695<br>2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 081520442001<br>3. Website : <a href="https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/">https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/</a>                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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);<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);<br>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;<br>2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.                                    | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Minimal pendidikan SLTA;<br>2. Mampu mengoperasikan komputer;<br>3. Memahami peraturan tentang pelayanan surat keterangan domisili tempat ibadah;<br>4. Mampu bekerja dalam tim; dan<br>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;<br>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>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 2025  
Lurah Teluk Lerong Ulu,  
**ANTON SULISTYO, SH**  
Penata Ulu Ulu  
NIP. 197904122009011004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN TELUK LERONG ULU, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

**Jenis Pelayanan : Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK)**

*Penyampaian Pelayanan (Service Point)*

| No. | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                             | 1. Asli Surat Pengantar dari RT 1 lembar;<br>2. Fotocopy dan asli KK pemohon 1 lembar;<br>3. Bagi Pendatang : Surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah datang (lapor diri) dari Disdukcapil Kota Samarinda;<br>4. Bagi yang baru menikah (keluarga baru) : Fotocopy KK asal, surat pindah dan fotocopy buku nikah;<br>5. Bagi anak yang baru lahir: Fotocopy surat keterangan kelahiran dari Rumah Sakit/Bidan/Puskesmas;<br>6. Bagi yang kehilangan KK : Surat keterangan kehilangan dari kepolisian;<br>7. Bagi yang anggota keluarganya meninggal : surat kematian dari kelurahan. |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;<br>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);<br>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi;<br>4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon;<br>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;<br>6. Penandatanganan lurah;<br>7. Pemohon menerima surat hasil layanan;<br>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 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 :<br>1. SMS /WA Lurah : 081347832695<br>2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 081520442001<br>3. Website : <a href="https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/">https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                        |

*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);<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);<br>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;<br>2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Minimal pendidikan SLTA;<br>2. Mampu mengoperasikan komputer;<br>3. Memahami peraturan tentang pelayanan surat pengantar Kartu Keluarga (KK);<br>4. Mampu bekerja dalam tim; dan<br>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;<br>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>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 2025  
Lurah Teluk Lerong Ulu,  
**ANTON SUESTIYO.SH**  
Penata T. I/III d  
NIP. 197904122009011004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN TELUK LERONG ULU, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

**Jenis Pelayanan : Surat Pindah**

| Penyampaian Pelayanan (Serve Point)   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.                                   | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.                                    | Persyaratan                                | 1. Asli Surat Pengantar dari RT 1 lembar;<br>2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon 1 lembar;<br>3. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) pemohon 1 lembar;<br>4. Dokumen pendukung lainnya 1 lembar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.                                    | Sistem, Mekanisme dan Prosedur             | 1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;<br>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);<br>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi;<br>4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon;<br>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;<br>6. Penandatanganan lurah;<br>7. Pemohon menerima surat hasil layanan;<br>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 :<br>1. SMS /WA Lurah : 081347832695<br>2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 081520442001<br>3. Website : <a href="https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/">https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/</a>                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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);<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);<br>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;<br>2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.                                    | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Minimal pendidikan SLTA;<br>2. Mampu mengoperasikan komputer;<br>3. Memahami peraturan tentang pelayanan surat pindah;<br>4. Mampu bekerja dalam tim; dan<br>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;<br>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>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 2025  
Lurah Teluk Lerong Ulu,  
**ANTON SULISTYO,SH**  
Penelaah IIIId  
NIP. 197904122009011004

**STANDAR PELAYANAN**  
**KELURAHAN TELUK LERONG ULU, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

**Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Kehilangan**

| Penyampaian Pelayanan (Serve Point)   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.                                   | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.                                    | Persyaratan                                | 1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon 1 lembar;<br>2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) pemohon 1 lembar;<br>3. Asli Surat Pengantar RT 1 lembar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.                                    | Sistem, Mekanisme dan Prosedur             | 1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;<br>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);<br>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi;<br>4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon;<br>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;<br>6. Penandatanganan lurah;<br>7. Pemohon menerima surat hasil layanan;<br>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 :<br>1. SMS /WA Lurah : 081347832695<br>2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 081520442001<br>3. Website : <a href="https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/">https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/</a>                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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);<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);<br>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;<br>2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.                                    | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Minimal pendidikan SLTA;<br>2. Mampu mengoperasikan komputer;<br>3. Memahami peraturan tentang pelayanan surat keterangan kehilangan;<br>4. Mampu bekerja dalam tim; dan<br>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;<br>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>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 2025  
Lurah Teluk Lerong Ulu  
**ANTON SUNIYO, SH**  
Penata Tk. VIIIId  
NIP. 197904122009011004

**STANDAR PELAYANAN**  
**KELURAHAN TELUK LERONG ULU, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

**Jenis Pelayanan : Surat Pengantar Keterangan Ijin Keramaian**

| Penyampaian Pelayanan (Service Point) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.                                   | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.                                    | Persyaratan                                | 1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon 1 lembar;<br>2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) pemohon 1 lembar;<br>3. Asli Surat Pengantar RT 1 lembar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.                                    | Sistem, Mekanisme dan Prosedur             | 1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;<br>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);<br>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi;<br>4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon;<br>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;<br>6. Penandatanganan lurah;<br>7. Pemohon menerima surat hasil layanan;<br>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 :<br>1. SMS /WA Lurah : 081347832695<br>2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 081520442001<br>3. Website : <a href="https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/">https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/</a>                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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);<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);<br>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;<br>2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.                                    | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Minimal pendidikan SLTA;<br>2. Mampu mengoperasikan komputer;<br>3. Memahami peraturan tentang pelayanan surat pengantar keterangan ijin keramaian;<br>4. Mampu bekerja dalam tim; dan<br>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;<br>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>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 2025  
Lurah Teluk Lerong Ulu  
**ANTON SULISTYO, SH**  
Penata Tk. IIId  
NIP. 197904122009011004

**STANDAR PELAYANAN**  
**KELURAHAN TELUK LERONG ULU, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

**Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Ahli Waris**

| Penyampaian Pelayanan (Serve Point)   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.                                   | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.                                    | Persyaratan                                | 1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemohon & semua Ahli Waris 1 lembar;<br>2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) Pemohon & semua Ahli Waris 1 lembar;<br>3. Asli Surat Pengantar dari RT 1 lembar;<br>4. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) saksi 2 orang 1 lembar;<br>5. Fotocopy Surat Keterangan Kematian 1 lembar.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.                                    | Sistem, Mekanisme dan Prosedur             | 1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;<br>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);<br>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi;<br>4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon;<br>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;<br>6. Penandatanganan lurah;<br>7. Pemohon menerima surat hasil layanan;<br>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 :<br>1. SMS /WA Lurah : 081347832695<br>2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 081520442001<br>3. Website : <a href="https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/">https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/</a>                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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);<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);<br>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;<br>2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.                                    | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Minimal pendidikan SLTA;<br>2. Mampu mengoperasikan komputer;<br>3. Memahami peraturan tentang pelayanan surat keterangan ahli waris;<br>4. Mampu bekerja dalam tim; dan<br>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;<br>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>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 2025  
Lurah Teluk Lerong Ulu  
**ANTON SUESTIYO.SH**  
Penata Tk. I/III d  
NIP. 197904122009011004

**STANDAR PELAYANAN**  
**KELURAHAN TELUK LERONG ULU, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

**Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Belum Pernah Menikah**

| <i>Penyampaian Pelayanan (Service Point)</i> |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.                                          | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.                                           | Persyaratan                                | 1. Surat Pengantar RT;<br>2. Fotokopi KTP Pemohon;<br>3. Fotokopi KK pemohon;<br>4. Surat pernyataan pemohon bermaterai;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2.                                           | Sistem, Mekanisme dan Prosedur             | 1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;<br>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);<br>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi;<br>4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon;<br>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;<br>6. Penandatanganan lurah;<br>7. Pemohon menerima surat hasil layanan;<br>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 :<br>1. SMS /WA Lurah : 081347832695<br>2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 081520442001<br>3. Website : <a href="https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/">https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/</a>                                                                                                                                                                                                                                    |
| <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);<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);<br>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;<br>2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.                                           | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Minimal pendidikan SLTA;<br>2. Mampu mengoperasikan komputer;<br>3. Memahami peraturan tentang pelayanan Surat Keterangan Belum Pernah Menikah;<br>4. Mampu bekerja dalam tim; dan<br>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;<br>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>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, 08 Januari 2025  
Lurah Teluk Lerong  
  
**ANTON SULASTIYONO, SH**  
Pejabat Lurah  
NIP. 197904122009011004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN TELUK LERONG ULU, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

**Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Penghasilan**

**Penyampaian Pelayanan (Serve Point)**

| No.                                          | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.                                           | Persyaratan                                | 1. Surat Pengantar RT;<br>2. Fotokopi KTP Pemohon;<br>3. Fotokopi KK pemohon;<br>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;<br>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);<br>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi;<br>4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon;<br>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;<br>6. Penandatanganan lurah;<br>7. Pemohon menerima surat hasil layanan;<br>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 :<br>1. SMS /WA Lurah : 081347832695<br>2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 081520442001<br>3. Website : <a href="https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/">https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/</a>                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</b> |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 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);<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);<br>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;<br>2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.                                           | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Minimal pendidikan SLTA;<br>2. Mampu mengoperasikan komputer;<br>3. Memahami peraturan tentang pelayanan Surat Keterangan Penghasilan;<br>4. Mampu bekerja dalam tim; dan<br>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;<br>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>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 2025  
Lurah Teluk Lerong Ulu,  
**ANTON SULISTIYO, SH**  
Penata Tk. I/III d  
NIP. 197904122009011004

**STANDAR PELAYANAN**  
**KELURAHAN TELUK LERONG ULU, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

**Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Domisili Usaha/Yayasan/Lembaga**

**Penyampaian Pelayanan (Service Point)**

| No. | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                             | 1. Surat Pengantar RT;<br>2. Fotokopi KTP Pemohon;<br>3. Fotokopi KK pemohon;<br>4. Dokumen pendukung <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Berbadan Hukum               <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Foto lokasi Usaha;</li> <li>2. Akta Pendirian dan Perubahannya;</li> </ul> </li> <li>b. Belum berbadan Hukum               <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Foto Lokasi Usaha;</li> <li>2. Dokumen Nomor Induk Berusaha (NIB);</li> </ul> </li> </ul> |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;<br>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);<br>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi;<br>4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon;<br>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;<br>6. Penandatanganan lurah;<br>7. Pemohon menerima surat hasil layanan;<br>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 :<br>1. SMS /WA Lurah : 081347832695<br>2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 081520442001<br>3. Website : <a href="https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/">https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/</a>                                                                                                                                                         |

**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);<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);<br>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;<br>2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Minimal pendidikan SLTA;<br>2. Mampu mengoperasikan komputer;<br>3. Memahami peraturan tentang pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha/Yayasan/Lembaga;<br>4. Mampu bekerja dalam tim; dan<br>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;<br>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>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, 08 Januari 2025  
Lurah Teluk Lerong Ulu,  
**ANTON SULISTYO.SH**  
Pejabat Tk. III/d  
NIP. 197904122009011004

**STANDAR PELAYANAN**  
**KELURAHAN TELUK LERONG ULU, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

**Jenis Pelayanan : Surat Pengantar Kehilangan**

| <i>Penyampaian Pelayanan (Service Point)</i> |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.                                          | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.                                           | Persyaratan                                | 1. Surat Pengantar RT;<br>2. Fotokopi KTP Pemohon;<br>3. Fotokopi KK Pemohon;<br>4. Surat pernyataan pemohon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2.                                           | Sistem, Mekanisme dan Prosedur             | 1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;<br>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);<br>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi;<br>4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon;<br>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;<br>6. Penandatanganan lurah;<br>7. Pemohon menerima surat hasil layanan;<br>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 :<br>1. SMS /WA Lurah : 081347832695<br>2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 081520442001<br>3. Website : <a href="https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/">https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/</a>                                                                                                                                                                                                                                    |
| <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);<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);<br>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;<br>2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.                                           | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Minimal pendidikan SLTA;<br>2. Mampu mengoperasikan komputer;<br>3. Memahami peraturan tentang pelayanan Surat Pengantar Kehilangan;<br>4. Mampu bekerja dalam tim; dan<br>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;<br>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>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 2025  
Lurah, Teluk Lerong Ulu,

  
**ANTON SULISTIYO.SH**  
Penata Tk. III/d  
NIP. 197904122009011004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN TELUK LERONG ULU, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

**Jenis Pelayanan : Surat Pengantar Nikah**

**Penyampaian Pelayanan (Service Point)**

| 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 KK 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 foto kopi akta kelahiran;</li> <li>11. Salinan Penetapan pengadilan Agama Samarinda Dalam Perkara Pengesahan Nikah (Nikah Sirih)</li> </ol> |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <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 di lengkapi;</li> <li>4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon;</li> <li>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;</li> <li>6. Penandatanganan lurah;</li> <li>7. Pemohon menerima surat hasil layanan;</li> <li>8. Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                     |
| 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 | <p>Untuk informasi dan pengaduan disampaikan kepada Lurah pada hari kerja pukul 08.00 s/d 16.00 Wita melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS /WA Lurah : 081347832695</li> <li>2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 081520442001</li> <li>3. Website : <a href="https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/">https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/</a></li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Pengelolaan 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. Sarana : meja, kursi, komputer dan printer, alat tulis kantor, buku register;</li> <li>2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.</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 Pengantar Nikah;</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 (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"> <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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Samarinda, 09 Januari 2025  
Lurah Teluk Lerong Ulu,  
**ANTON SULISTIYO, SH**  
Pejabat Tk. IIIId  
NIP. 197904122009011004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN TELUK LERONG ULU, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

**Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Tidak Mampu**

| Penyampaian Pelayanan (Service Point) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.                                   | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.                                    | Persyaratan                                | 1. Surat Pengantar RT;<br>2. Surat Persyaratan Tidak Mampu (yang belum terdaftar di DTKS dan/atau SSN);<br>3. Fotokopi KTP pemohon;<br>4. Fotokopi KK pemohon;<br>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;<br>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);<br>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi;<br>4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon;<br>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;<br>6. Penandatanganan lurah;<br>7. Pemohon menerima surat hasil layanan;<br>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 :<br>1. SMS /WA Lurah : 081347832695<br>2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 081520442001<br>3. Website : <a href="https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/">https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/</a>                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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);<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);<br>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;<br>2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.                                    | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Minimal pendidikan SLTA;<br>2. Mampu mengoperasikan komputer;<br>3. Memahami peraturan tentang pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu;<br>4. Mampu bekerja dalam tim; dan<br>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;<br>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>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 2025  
Lurah Teluk Lerong Ulu,  
**ANTON SULISTIYO.SH**  
Penela Tk. IIId  
NIP. 197904122009011004

**STANDAR PELAYANAN**  
**KELURAHAN TELUK LERONG ULU, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

**Jenis Pelayanan : Surat Keterangan**

**Penyampaian Pelayanan (Service Point)**

| No. | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Persyaratan                             | 1. Surat Pengantar RT;<br>2. Dokumen Pendukung (jika diperlukan);<br>3. Fotokopi KTP pemohon 1 lembar;<br>4. Fotokopi KK pemohon 1 lembar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;<br>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);<br>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi;<br>4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon;<br>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;<br>6. Penandatanganan lurah;<br>7. Pemohon menerima surat hasil layanan;<br>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 :<br>1. SMS /WA Lurah : 081347832695<br>2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 081520442001<br>3. Website : <a href="https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/">https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/</a>                                                                                                                                               |

**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);<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);<br>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;<br>2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Minimal pendidikan SLTA;<br>2. Mampu mengoperasikan komputer;<br>3. Memahami peraturan tentang pelayanan surat keterangan;<br>4. Mampu bekerja dalam tim; dan<br>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;<br>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>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 2025  
Lurah Teluk Lerong Ulu,  
**ANTON SUSTIYO, SH**  
Penelaah I/III d  
NIP. 197904122009011004

**STANDAR PELAYANAN  
KELURAHAN TELUK LERONG ULU, KECAMATAN SUNGAI KUNJANG**

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan

| Penyampaian Pelayanan (Serve Point)   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.                                   | Komponen                                   | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.                                    | Persyaratan                                | 1. Surat Pengantar RT;<br>2. Dokumen Pendukung (jika diperlukan);<br>3. Fotokopi KTP pemohon 1 lembar;<br>4. Fotokopi KK pemohon 1 lembar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.                                    | Sistem, Mekanisme dan Prosedur             | 1. Pemohon dapat mendatangi langsung ke ruang pelayanan di kantor kelurahan;<br>2. Pemohon mengajukan dokumen ke front office (loket);<br>3. Dokumen di proses dan apabila dokumen tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk di lengkapi;<br>4. Pembuatan surat – surat yang diajukan pemohon;<br>5. Penomoran surat yang diajukan pemohon;<br>6. Penandatanganan lurah;<br>7. Pemohon menerima surat hasil layanan;<br>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 :<br>1. SMS /WA Lurah : 081347832695<br>2. SMS/WA Sekretaris Lurah : 081520442001<br>3. Website : <a href="https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/">https://kel-teluk-lerong-ulu.samarindakota.go.id/</a>                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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);<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);<br>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;<br>2. Prasarana : jaringan listrik, ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, rak arsip, papan informasi, jaringan internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.                                    | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Minimal pendidikan SLTA;<br>2. Mampu mengoperasikan komputer;<br>3. Memahami peraturan tentang pelayanan surat keterangan;<br>4. Mampu bekerja dalam tim; dan<br>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;<br>2. Pejabat yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>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 2025  
Lurah Teluk Lerong Ulu,  
**ANTON SULISTYO, SH**  
Rehat Tk. I/III d  
NIP. 197904122009011004