

# STANDAR *Pelayanan*



Kelurahan Temindung Permai

Kecamatan Sungai Pinang

Tahun 2024

**STANDAR PELAYANAN**

**NAMA UNIT PELAYANAN : KELURAHAN TEMINDUNG PERMAI**

Jenis Pelayanan : **SURAT PENGANTAR NIKAH**

I. SERVICE DELIVERY (INFORMASI PELAYANAN UTAMA)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT;</li> <li>2. Surat Pernyataan Belum Menikah Bermeterai/ Akta Cerai (bagi yg cerai hidup), Akta Kematian (bagi yang cerai mati);</li> <li>3. Fc. KTP;</li> <li>4. Fc. KK;</li> <li>5. Fc. KK calon mempelai;</li> <li>6. Fc. KTP calon mempelai;</li> <li>7. Pas photo Gandeng ukuran 4 x 6.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan persyaratan/ kelengkapan berkas usulan Surat Pengantar Nikah ke Penerima Berkas (Front Office);</li> <li>2. Penerima Berkas (Front Office) menerima kelengkapan berkas usulan Surat Pengantar Nikah dan memverifikasi kesesuaian berkas. Jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon. Jika lengkap diserahkan ke Pemroses Berkas (Back Office) dan diberikan nomor antri pelayanan;</li> <li>3. Pemroses Berkas (Back Office) membuat Surat Pengantar Nikah pada Aplikasi E-Kelurahan. Selanjutnya memintakan tandatangan kepada Lurah/ Sekretaris/ Kepala Seksi;</li> <li>4. Lurah/ Sekretaris/ Kepala Seksi menandatangani Surat Pengantar Nikah dan menyerahkan kembali ke Pemroses Berkas (Back Office);</li> <li>5. Pemroses Berkas (Back Office) menyerahkan Surat Pengantar Nikah ke Pemohon dan meminta tolong untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat pada Link : <a href="http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/">http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/</a>;</li> <li>6. Pemohon menerima Surat Pengantar Nikah.</li> </ol>
		<p>The infographic shows the service flow for a marriage permit. It starts with 'PEMOHON' (Applicant) and proceeds through seven steps: 1. Mengambil Nomor Antrian (Getting queue number), 2. Menunggu Panggilan (Waiting for call), 3. Menyerahkan Berkas Kelengkapannya (Submitting complete documents), 4. Menginput Berkas Kelengkapannya (Entering documents), 5. Menyerahkan Berkas yang Sudah Selesai d/Proses (Submitting processed documents), 6. Mengisi Kuisiioner SKM yang ada (Filling SKM questionnaire), and 7. Mengambil Kuisiioner SKM yang ada (Getting questionnaire). The process ends at 'SELESAI' (Completed).</p>
3.	Jangka waktu Pelayanan	20 Menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0,- (Gratis)
5.	Produk Layanan	Surat Pengantar Nikah

6.	Penyelenggaraan Pengaduan	<p>A. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada Petugas Pengelolaan Pengaduan Kelurahan Temindung Permai;</p> <p>B. Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat resmi yang ditujukan kepada Kelurahan Temindung Permai melalui Kotak Saran/ Pengaduan;</li> <li>• Email : <a href="mailto:kelurahan.temindung.permai@gmail.com">kelurahan.temindung.permai@gmail.com</a></li> </ul>
<b>II. MANUFACTURE DELIVERY (INFORMASI PENDUKUNG LAYANAN)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3. UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. UU No. 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas UU No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>5. PP No. 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;</li> <li>6. PP No. 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas PP No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS;</li> <li>7. Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP AP;</li> <li>8. Perda Kota Samarinda No. 04 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Samarinda;</li> <li>9. Perwali No. 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan;</li> <li>2. Ruang Kerja;</li> <li>3. Komputer/ Laptop/ Printer/ Scanner/ Jaringan Internet;</li> <li>4. Ballpoint/ Pensil/ Kertas/ Staples;</li> <li>5. Stempel Instansi.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan dalam pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>- Memiliki kemampuan penyampaian informasi kepada masyarakat;</li> <li>- Mempunyai kemampuan dalam mengidentifikasi permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat;</li> <li>- Mempunyai pengetahuan dalam penyusunan berkas arsip.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lurah;</li> <li>• Sekretaris;</li> <li>• Kepala Seksi.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	23 (dua puluh tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaringan Listrik yang memadai;</li> <li>• Petugas Keamanan (Wakar);</li> <li>• Meja dan kursi yang berfungsi baik;</li> <li>• Ruangan yang cukup dingin;</li> <li>• Kondisi lingkungan yang bersih.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala

## STANDAR PELAYANAN

### NAMA UNIT PELAYANAN : KELURAHAN TEMINDUNG PERMAI

Jenis Pelayanan : SURAT KETERANGAN KURANG MAMPU

I. SERVICE DELIVERY (INFORMASI PELAYANAN UTAMA)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT (Surat Pernyataan Bermeterai);</li> <li>2. Fc. KK;</li> <li>3. Fc. KTP orang tua;</li> <li>4. Fc. KTP saksi.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan persyaratan/ kelengkapan berkas usulan Surat Keterangan Kurang Mampu ke Penerima Berkas (Front Office);</li> <li>2. Penerima Berkas (Front Office) menerima kelengkapan berkas usulan Surat Keterangan Kurang Mampu dan memverifikasi kesesuaian berkas. Jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon. Jika lengkap diserahkan ke Pemroses Berkas (Back Office) dan diberikan nomor antri pelayanan;</li> <li>3. Pemroses Berkas (Back Office) membuat Surat Keterangan Kurang Mampu pada Aplikasi E-Kelurahan. Selanjutnya memintakan tandatangan kepada Lurah/ Sekretaris/ Kepala Seksi;</li> <li>4. Lurah/ Sekretaris/ Kepala Seksi menandatangani Surat Keterangan Kurang Mampu dan menyerahkan kembali ke Pemroses Berkas (Back Office);</li> <li>5. Pemroses Berkas (Back Office) menyerahkan Surat Keterangan Kurang Mampu ke Pemohon dan meminta tolong untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat pada Link : <a href="http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/">http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/</a>;</li> <li>6. Pemohon menerima Surat Keterangan Kurang Mampu.</li> </ol> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>ALUR PELAYANAN</b> KELURAHAN TEMINDUNG PERMAI KECAMATAN SUNGAI PINANG</p> </div>
3.	Jangka waktu Pelayanan	20 Menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0,- (Gratis)
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Kurang Mampu
6.	Penyelenggaraan Pengaduan	A. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada Petugas Pengelolaan Pengaduan Kelurahan Temindung Permai;

		<p>B. Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat resmi yang ditujukan kepada Kelurahan Temindung Permai melalui Kotak Saran/ Pengaduan;</li> <li>• Email : <a href="mailto:kelurahan.temindung.permai@gmail.com">kelurahan.temindung.permai@gmail.com</a></li> </ul>
<b>II.</b>	<b>MANUFACTURE DELIVERY (INFORMASI PENDUKUNG LAYANAN)</b>	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3. UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. PP No. 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;</li> <li>5. PP No. 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas PP No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS;</li> <li>6. Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP AP;</li> <li>7. Perda Kota Samarinda No. 04 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Samarinda;</li> <li>8. Perwali No. 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan;</li> <li>2. Ruang Kerja;</li> <li>3. Komputer/ Laptop/ Printer/ Scanner/ Jaringan Internet;</li> <li>4. Ballpoint/ Pensil/ Kertas/ Staples;</li> <li>5. Stempel Instansi.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Memiliki kemampuan dalam pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>– Memiliki kemampuan penyampaian informasi kepada masyarakat;</li> <li>– Mempunyai kemampuan dalam mengidentifikasi permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat;</li> <li>– Mempunyai pengetahuan dalam penyusunan berkas arsip.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lurah;</li> <li>• Sekretaris;</li> <li>• Kepala Seksi.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	23 (dua puluh tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaringan Listrik yang memadai;</li> <li>• Petugas Keamanan (Wakar);</li> <li>• Meja dan kursi yang berfungsi baik;</li> <li>• Ruangan yang cukup dingin;</li> <li>• Kondisi lingkungan yang bersih.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala

## STANDAR PELAYANAN

### NAMA UNIT PELAYANAN : KELURAHAN TEMINDUNG PERMAI

Jenis Pelayanan : SURAT KETERANGAN BELUM MENIKAH

I. SERVICE DELIVERY (INFORMASI PELAYANAN UTAMA)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT (Surat Pernyataan Bermeterai);</li> <li>2. Fc. KK;</li> <li>3. Fc. KTP orang tua;</li> <li>4. Fc. KTP saksi</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan persyaratan/ kelengkapan berkas usulan Surat Keterangan Belum Menikah ke Penerima Berkas (Front Office);</li> <li>2. Penerima Berkas (Front Office) menerima kelengkapan berkas usulan Surat Keterangan Belum Menikah dan memverifikasi kesesuaian berkas. Jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon. Jika lengkap diserahkan ke Pemroses Berkas (Back Office) dan diberikan nomor antri pelayanan;</li> <li>3. Pemroses Berkas (Back Office) membuat Surat Keterangan Belum Menikah pada Aplikasi E-Kelurahan. Selanjutnya memintakan paraf Sekretaris/ Kepala Seksi dan tandatangan Lurah;</li> <li>4. Lurah/ Sekretaris/ Kepala Seksi menandatangani Surat Keterangan Belum Menikah dan menyerahkan kembali ke Pemroses Berkas (Back Office);</li> <li>5. Pemroses Berkas (Back Office) menyerahkan Surat Keterangan Belum Menikah ke Pemohon dan meminta tolong untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat pada Link : <a href="http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/">http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/</a>;</li> <li>6. Pemohon menerima Surat Keterangan Belum Menikah.</li> </ol>
3.	Jangka waktu Pelayanan	20 Menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0,- (Gratis)
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Belum Menikah
6.	Penyelenggaraan Pengaduan	A. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada Petugas Pengelolaan Pengaduan Kelurahan Temindung Permai;

		<p>B. Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat resmi yang ditujukan kepada Kelurahan Temindung Permai melalui Kotak Saran/ Pengaduan;</li> <li>• Email : <a href="mailto:kelurahan.temindung.permai@gmail.com">kelurahan.temindung.permai@gmail.com</a></li> </ul>
<b>II.</b>	<b>MANUFACTURE DELIVERY (INFORMASI PENDUKUNG LAYANAN)</b>	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3. UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. UU No. 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas UU No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>5. PP No. 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;</li> <li>6. PP No. 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas PP No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS;</li> <li>7. Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP AP;</li> <li>8. Perda Kota Samarinda No. 04 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Samarinda;</li> <li>9. Perwali No. 57 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Kota Samarinda;</li> <li>10. Perwali No. 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan;</li> <li>2. Ruang Kerja;</li> <li>3. Komputer/ Laptop/ Printer/ Scanner/ Jaringan Internet;</li> <li>4. Ballpoint/ Pensil/ Kertas/ Staples;</li> <li>5. Stempel Instansi.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan dalam pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>- Memiliki kemampuan penyampaian informasi kepada masyarakat;</li> <li>- Mempunyai kemampuan dalam mengidentifikasi permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat;</li> <li>- Mempunyai pengetahuan dalam penyusunan berkas arsip.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lurah;</li> <li>• Sekretaris;</li> <li>• Kepala Seksi.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	23 (dua puluh tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaringan Listrik yang memadai;</li> <li>• Petugas Keamanan (Wakar);</li> <li>• Meja dan kursi yang berfungsi baik;</li> <li>• Ruangan yang cukup dingin;</li> <li>• Kondisi lingkungan yang bersih.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala

**STANDAR PELAYANAN**

**NAMA UNIT PELAYANAN : KELURAHAN TEMINDUNG PERMAI**

Jenis Pelayanan : **SURAT KETERANGAN KEMATIAN**

I.	SERVICE DELIVERY (INFORMASI PELAYANAN UTAMA)	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT (F28);</li> <li>2. Fc. KTP Pelapor;</li> <li>3. Fc. Surat Rukun Kematian;</li> <li>4. Fc. KTP yang meninggal dunia;</li> <li>5. Fc. KK yang meninggal dunia;</li> <li>6. Fc. Saksi;</li> <li>7. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (STPJM).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan persyaratan/ kelengkapan berkas usulan Surat Keterangan Kematian ke Penerima Berkas (Front Office);</li> <li>2. Penerima Berkas (Front Office) menerima kelengkapan berkas usulan Surat Keterangan Kematian dan memverifikasi kesesuaian berkas. Jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon. Jika lengkap diserahkan ke Pemroses Berkas (Back Office) dan diberikan nomor antri pelayanan;</li> <li>3. Pemroses Berkas (Back Office) membuat Surat Keterangan Kematian pada Aplikasi E-Kelurahan. Selanjutnya memintakan paraf Sekretaris/ Kepala Seksi dan tandatangan Lurah;</li> <li>4. Lurah/ Sekretaris/ Kepala Seksi menandatangani Surat Keterangan Kematian dan menyerahkan kembali ke Pemroses Berkas (Back Office);</li> <li>5. Pemroses Berkas (Back Office) menyerahkan Surat Keterangan Kematian ke Pemohon dan meminta tolong untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat pada Link : <a href="http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/">http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/</a>;</li> <li>6. Pemohon menerima Surat Keterangan Kematian.</li> </ol> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p><b>ALUR PELAYANAN</b> KELURAHAN TEMINDUNG PERMAI KECAMATAN SUNGAI PINANG</p> </div>
3.	Jangka waktu Pelayanan	20 Menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0,- (Gratis)
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Kematian

6.	Penyelenggaraan Pengaduan	<p>A. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada Petugas Pengelolaan Pengaduan Kelurahan Temindung Permai;</p> <p>B. Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat resmi yang ditujukan kepada Kelurahan Temindung Permai melalui Kotak Saran/ Pengaduan;</li> <li>• Email : <a href="mailto:kelurahan.temindung.permai@gmail.com">kelurahan.temindung.permai@gmail.com</a></li> </ul>
<b>II. MANUFACTURE DELIVERY (INFORMASI PENDUKUNG LAYANAN)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3. UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. UU No. 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas UU No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>5. PP No. 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;</li> <li>6. PP No. 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas PP No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS;</li> <li>7. Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP AP;</li> <li>8. Perda Kota Samarinda No. 04 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Samarinda;</li> <li>9. Perwali No. 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan;</li> <li>2. Ruang Kerja;</li> <li>3. Komputer/ Laptop/ Printer/ Scanner/ Jaringan Internet;</li> <li>4. Ballpoint/ Pensil/ Kertas/ Staples;</li> <li>5. Stempel Instansi.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan dalam pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>- Memiliki kemampuan penyampaian informasi kepada masyarakat;</li> <li>- Mempunyai kemampuan dalam mengidentifikasi permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat;</li> <li>- Mempunyai pengetahuan dalam penyusunan berkas arsip.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lurah;</li> <li>• Sekretaris;</li> <li>• Kepala Seksi.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	23 (dua puluh tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaringan Listrik yang memadai;</li> <li>• Petugas Keamanan (Wakar);</li> <li>• Meja dan kursi yang berfungsi baik;</li> <li>• Ruangan yang cukup dingin;</li> <li>• Kondisi lingkungan yang bersih.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala

## STANDAR PELAYANAN

### NAMA UNIT PELAYANAN : KELURAHAN TEMINDUNG PERMAI

Jenis Pelayanan : SURAT KETERANGAN KEHILANGAN

I.	SERVICE DELIVERY (INFORMASI PELAYANAN UTAMA)	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT;</li> <li>2. Fc. KTP;</li> <li>3. Fc. KK;</li> <li>4. Surat Pernyataan Kehilangan dari pemohon;</li> <li>5. Dokumen pendukung lainnya.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan persyaratan/ kelengkapan berkas usulan Surat Keterangan Kehilangan ke Penerima Berkas (Front Office);</li> <li>2. Penerima Berkas (Front Office) menerima kelengkapan berkas usulan Surat Keterangan Kehilangan dan memverifikasi kesesuaian berkas. Jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon. Jika lengkap diserahkan ke Pemroses Berkas (Back Office) dan diberikan nomor antri pelayanan;</li> <li>3. Pemroses Berkas (Back Office) membuat Surat Keterangan Kehilangan pada Aplikasi E-Kelurahan. Selanjutnya memintakan paraf Sekretaris/ Kepala Seksi dan tandatangan Lurah;</li> <li>4. Lurah/ Sekretaris/ Kepala Seksi menandatangani Surat Keterangan Kehilangan dan menyerahkan kembali ke Pemroses Berkas (Back Office);</li> <li>5. Pemroses Berkas (Back Office) menyerahkan Surat Keterangan Kehilangan ke Pemohon dan meminta tolong untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat pada Link : <a href="http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/">http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/</a>;</li> <li>6. Pemohon menerima Surat Keterangan Kehilangan.</li> </ol>
		<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <span style="font-size: 1.2em;">Sistem, Mekanisme dan Prosedur</span> </div> 
3.	Jangka waktu Pelayanan	20 Menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0,- (Gratis)
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Keterangan Kehilangan
6.	Penyelenggaraan Pengaduan	A. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada Petugas Pengelolaan Pengaduan Kelurahan Temindung Permai;

		<p>B. Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat resmi yang ditujukan kepada Kelurahan Temindung Permai melalui Kotak Saran/ Pengaduan;</li> <li>• Email : <a href="mailto:kelurahan.temindung.permai@gmail.com">kelurahan.temindung.permai@gmail.com</a></li> </ul>
<b>II.</b>	<b>MANUFACTURE DELIVERY (INFORMASI PENDUKUNG LAYANAN)</b>	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3. UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. PP No. 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;</li> <li>5. PP No. 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas PP No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS;</li> <li>6. Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP AP;</li> <li>7. Perda Kota Samarinda No. 04 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Samarinda;</li> <li>8. Perwali No. 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan;</li> <li>2. Ruang Kerja;</li> <li>3. Komputer/ Laptop/ Printer/ Scanner/ Jaringan Internet;</li> <li>4. Ballpoint/ Pensil/ Kertas/ Staples;</li> <li>5. Stempel Instansi.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Memiliki kemampuan dalam pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>– Memiliki kemampuan penyampaian informasi kepada masyarakat;</li> <li>– Mempunyai kemampuan dalam mengidentifikasi permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat;</li> <li>– Mempunyai pengetahuan dalam penyusunan berkas arsip.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lurah;</li> <li>• Sekretaris;</li> <li>• Kepala Seksi.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	23 (dua puluh tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaringan Listrik yang memadai;</li> <li>• Petugas Keamanan (Wakar);</li> <li>• Meja dan kursi yang berfungsi baik;</li> <li>• Ruangan yang cukup dingin;</li> <li>• Kondisi lingkungan yang bersih.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala

**STANDAR PELAYANAN**

**NAMA UNIT PELAYANAN : KELURAHAN TEMINDUNG PERMAI**

Jenis Pelayanan : **SURAT PERNYATAAN AHLI WARIS**

I.	SERVICE DELIVERY (INFORMASI PELAYANAN UTAMA)	
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT;</li> <li>2. Fc. KTP Alm/ Almh;</li> <li>3. Fc. KK Alm/ Almh;</li> <li>4. Fc. KTP Ahli Waris;</li> <li>5. Fc. KK Ahli Waris;</li> <li>6. Fc. KTP Saksi</li> <li>7. Fc. Akta Kematian;</li> <li>8. Fc. Buku Nikah/ Akta Cerai;</li> <li>9. Fc. Akta Kelahiran/ Ijazah terakhir Ahli Waris</li> <li>10. Surat Pernyataan dari Ahli Waris;</li> <li>11. Meterai 10.000.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan persyaratan/ kelengkapan berkas usulan Surat Pernyataan Ahli Waris ke Penerima Berkas (Front Office);</li> <li>2. Penerima Berkas (Front Office) menerima kelengkapan berkas usulan Surat Pernyataan Ahli Waris dan memverifikasi kesesuaian berkas. Jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon. Jika lengkap diserahkan ke Pemroses Berkas (Back Office) dan diberikan nomor antri pelayanan;</li> <li>3. Pemroses Berkas (Back Office) membuat Surat Pernyataan Ahli Waris pada Aplikasi E-Kelurahan. Selanjutnya memintakan paraf Sekretaris/ Kepala Seksi dan tandatangan Lurah;</li> <li>4. Lurah/ Sekretaris/ Kepala Seksi menandatangani Surat Pernyataan Ahli Waris dan menyerahkan kembali ke Pemroses Berkas (Back Office);</li> <li>5. Pemroses Berkas (Back Office) menyerahkan Surat Pernyataan Ahli Waris ke Pemohon dan meminta tolong untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat pada Link : <a href="http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/">http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/</a>;</li> <li>6. Pemohon menerima Surat Pernyataan Ahli Waris.</li> </ol> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <p><b>ALUR PELAYANAN</b> KELURAHAN TEMINDUNG PERMAI KECAMATAN SUNGAI PINANG</p> </div>
3.	Jangka waktu Pelayanan	22 Menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0,- (Gratis)

5.	Produk Layanan	Surat Pernyataan Ahli Waris
6.	Penyelenggaraan Pengaduan	<p>A. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada Petugas Pengelolaan Pengaduan Kelurahan Temindung Permai;</p> <p>B. Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat resmi yang ditujukan kepada Kelurahan Temindung Permai melalui Kotak Saran/ Pengaduan;</li> <li>• Email : <a href="mailto:kelurahan.temindung.permai@gmail.com">kelurahan.temindung.permai@gmail.com</a></li> </ul>
<b>II.</b>	<b>MANUFACTURE DELIVERY (INFORMASI PENDUKUNG LAYANAN)</b>	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3. UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. UU No. 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas UU No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>5. PP No. 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;</li> <li>6. PP No. 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas PP No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS;</li> <li>7. Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP AP;</li> <li>8. Perda Kota Samarinda No. 04 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Samarinda;</li> <li>9. Perwali No. 57 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Kota Samarinda;</li> <li>10. Perwali No. 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan;</li> <li>2. Ruang Kerja;</li> <li>3. Komputer/ Laptop/ Printer/ Scanner/ Jaringan Internet;</li> <li>4. Ballpoint/ Pensil/ Kertas/ Staples;</li> <li>5. Stempel Instansi.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Memiliki kemampuan dalam pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>– Memiliki kemampuan penyampaian informasi kepada masyarakat;</li> <li>– Mempunyai kemampuan dalam mengidentifikasi permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat;</li> <li>– Mempunyai pengetahuan dalam penyusunan berkas arsip.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lurah;</li> <li>• Sekretaris;</li> <li>• Kepala Seksi.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	23 (dua puluh tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaringan Listrik yang memadai;</li> <li>• Petugas Keamanan (Wakar);</li> <li>• Meja dan kursi yang berfungsi baik;</li> <li>• Ruangan yang cukup dingin;</li> <li>• Kondisi lingkungan yang bersih.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala

## STANDAR PELAYANAN

### NAMA UNIT PELAYANAN : KELURAHAN TEMINDUNG PERMAI

Jenis Pelayanan : SURAT KUASA AHLI WARIS

I. SERVICE DELIVERY (INFORMASI PELAYANAN UTAMA)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT;</li> <li>2. Fc. KTP Alm/ Almh;</li> <li>3. Fc. KK Alm/ Almh;</li> <li>4. Fc. KTP Ahli Waris;</li> <li>5. Fc. KK Ahli Waris;</li> <li>6. Fc. KTP Saksi</li> <li>7. Fc. Akta Kematian;</li> <li>8. Fc. Buku Nikah/ Akta Cerai;</li> <li>9. Fc. Akta Kelahiran/ Ijazah terakhir Ahli Waris</li> <li>10. Surat Pernyataan dari Ahli Waris;</li> <li>11. Meterai 10.000;</li> <li>12. Dokumen pendukung lainnya.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan persyaratan/ kelengkapan berkas usulan Surat Kuasa Ahli Waris ke Penerima Berkas (Front Office);</li> <li>2. Penerima Berkas (Front Office) menerima kelengkapan berkas usulan Surat Kuasa Ahli Waris dan memverifikasi kesesuaian berkas. Jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon. Jika lengkap diserahkan ke Pemroses Berkas (Back Office) dan diberikan nomor antri pelayanan;</li> <li>3. Pemroses Berkas (Back Office) membuat Surat Kuasa Ahli Waris pada Aplikasi E-Kelurahan. Selanjutnya memintakan paraf Sekretaris/ Kepala Seksi dan tandatangan Lurah;</li> <li>4. Lurah/ Sekretaris/ Kepala Seksi menandatangani Surat Kuasa Ahli Waris dan menyerahkan kembali ke Pemroses Berkas (Back Office);</li> <li>5. Pemroses Berkas (Back Office) menyerahkan Surat Kuasa Ahli Waris ke Pemohon dan meminta tolong untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat pada Link : <a href="http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/">http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/</a>;</li> <li>6. Pemohon menerima Surat Kuasa Ahli Waris.</li> </ol> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>ALUR PELAYANAN</b> KELURAHAN TEMINDUNG PERMAI KECAMATAN SUNGAI PINANG</p> </div>
3.	Jangka waktu Pelayanan	22 Menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0,- (Gratis)

5.	Produk Layanan	Surat Kuasa Ahli Waris
6.	Penyelenggaraan Pengaduan	<p>A. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada Petugas Pengelolaan Pengaduan Kelurahan Temindung Permai;</p> <p>B. Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat resmi yang ditujukan kepada Kelurahan Temindung Permai melalui Kotak Saran/ Pengaduan;</li> <li>• Email : <a href="mailto:kelurahan.temindung.permai@gmail.com">kelurahan.temindung.permai@gmail.com</a></li> </ul>
<b>II. MANUFACTURE DELIVERY (INFORMASI PENDUKUNG LAYANAN)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3. UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. UU No. 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas UU No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>5. PP No. 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;</li> <li>6. PP No. 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas PP No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS;</li> <li>7. Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP AP;</li> <li>8. Perda Kota Samarinda No. 04 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Samarinda;</li> <li>9. Perwali No. 57 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Kota Samarinda;</li> <li>10. Perwali No. 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan;</li> <li>2. Ruang Kerja;</li> <li>3. Komputer/ Laptop/ Printer/ Scanner/ Jaringan Internet;</li> <li>4. Ballpoint/ Pensil/ Kertas/ Staples;</li> <li>5. Stempel Instansi.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan dalam pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>- Memiliki kemampuan penyampaian informasi kepada masyarakat;</li> <li>- Mempunyai kemampuan dalam mengidentifikasi permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat;</li> <li>- Mempunyai pengetahuan dalam penyusunan berkas arsip.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lurah;</li> <li>• Sekretaris;</li> <li>• Kepala Seksi.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	23 (dua puluh tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaringan Listrik yang memadai;</li> <li>• Petugas Keamanan (Wakar);</li> <li>• Meja dan kursi yang berfungsi baik;</li> <li>• Ruangan yang cukup dingin;</li> <li>• Kondisi lingkungan yang bersih.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala

**STANDAR PELAYANAN**

**NAMA UNIT PELAYANAN : KELURAHAN TEMINDUNG PERMAI**

Jenis Pelayanan : **SURAT KETERANGAN UMUM**

I. SERVICE DELIVERY (INFORMASI PELAYANAN UTAMA)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT;</li> <li>2. Fc. KK;</li> <li>3. Fc. KTP;</li> <li>4. Dokumen Pendukung lainnya.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan persyaratan/ kelengkapan berkas usulan Surat Keterangan Umum ke Penerima Berkas (Front Office);</li> <li>2. Penerima Berkas (Front Office) menerima kelengkapan berkas usulan Surat Keterangan Umum dan memverifikasi kesesuaian berkas. Jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon. Jika lengkap diserahkan ke Pemroses Berkas (Back Office) dan diberikan nomor antri pelayanan;</li> <li>3. Pemroses Berkas (Back Office) membuat Surat Keterangan Umum pada Aplikasi E-Kelurahan. Selanjutnya memintakan paraf Sekretaris/ Kepala Seksi dan tandatangan Lurah;</li> <li>4. Lurah/ Sekretaris/ Kepala Seksi menandatangani Surat Keterangan Umum dan menyerahkan kembali ke Pemroses Berkas (Back Office);</li> <li>5. Pemroses Berkas (Back Office) menyerahkan Surat Keterangan Umum ke Pemohon dan meminta tolong untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat pada Link : <a href="http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/">http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/</a>;</li> <li>6. Pemohon menerima Surat Keterangan Umum.</li> </ol>
<div style="background-color: #d9534f; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Sistem, Mekanisme dan Prosedur</div> <p align="center"><b>ALUR PELAYANAN</b> KELURAHAN TEMINDUNG PERMAI KECAMATAN SUNGAI PINANG</p>		
3.	Jangka waktu Pelayanan	22 Menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp.0,- (Gratis)
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Umum
6.	Penyelenggaraan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada Petugas Pengelolaan Pengaduan Kelurahan Temindung Permai;</li> <li>B. Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan :</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat resmi yang ditujukan kepada Kelurahan Temindung Permai melalui Kotak Saran/ Pengaduan;</li> <li>• Email : <a href="mailto:kelurahan.temindung.permai@gmail.com">kelurahan.temindung.permai@gmail.com</a></li> </ul>
<b>II.</b>	<b>MANUFACTURE DELIVERY (INFORMASI PENDUKUNG LAYANAN)</b>	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3. UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. UU No. 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas UU No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>5. PP No. 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;</li> <li>6. PP No. 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas PP No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS;</li> <li>7. Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP AP;</li> <li>8. Perda Kota Samarinda No. 04 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Samarinda;</li> <li>9. Perwali No. 57 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Kota Samarinda;</li> <li>10. Perwali No. 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan;</li> <li>2. Ruang Kerja;</li> <li>3. Komputer/ Laptop/ Printer/ Scanner/ Jaringan Internet;</li> <li>4. Ballpoint/ Pensil/ Kertas/ Staples;</li> <li>5. Stempel Instansi.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan dalam pelayanan kepada masyarakat;</li> <li>- Memiliki kemampuan penyampaian informasi kepada masyarakat;</li> <li>- Mempunyai kemampuan dalam mengidentifikasi permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat;</li> <li>- Mempunyai pengetahuan dalam penyusunan berkas arsip.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lurah;</li> <li>• Sekretaris;</li> <li>• Kepala Seksi.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	23 (dua puluh tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaringan Listrik yang memadai;</li> <li>• Petugas Keamanan (Wakar);</li> <li>• Meja dan kursi yang berfungsi baik;</li> <li>• Ruangan yang cukup dingin;</li> <li>• Kondisi lingkungan yang bersih.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala