

STANDAR PELAYANAN EKOBANG		
Jenis Pelayanan : Persetujuan Lurah Atas Permohonan IMB (Ijin Mendirikan Bangunan)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 PERDA Kota Samarinda nomor 04 tahun 2002 tentang ijin Mendirikan Bangunan (IMB) 2 PERDA Kota Samarinda nomor 15 tahun 2006 tentang Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) 3 PERDA Kota Samarinda Nomor 18 Tahun 2013, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Kota Samarinda 4 PERWALI Kota Samarinda Nomor 32 Tahun 2011, tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Walikota Kepada Camat dan Lurah 5 PERWALI Kota Samarinda Nomor 25 Tahun 2014, tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Struktur Organisasi Kelurahan Kota Samarinda
2	Persyaratan	Persyaratan Administrasi : 1. Fotocopy KTP Pemohon 1 Lembar 2. Mengisi Blangko permohonan IMB dan Materai Leges Pemkot dari Badan Perijinan 3. Fotocopy KTP Saksi dan Tanda tangan saksi batas diketahui RT Fotocopy Bukti Lunas PBB Tahun Terakhir 1 Lembar 4. Fotocopy Kepemilikan Sertifikat Tanah / Pelepasan Hak 1 Set 5. Persyaratan Teknis : Dapat diwakilkan (Membawa Surat Kuasa)
3	Sistem, Mekanisme & Prosedur	1. Pemohon Menyerahkan berkas Pembuatan Surat Permohonan IMB 2. Staf menerima berkas permohonan IMB 3. Kasi Ekobang memverifikasi berkas IMB (apabila diperlukan dilakukan peninjauan ke lapangan) 4. Kasi atau Sekretaris, Memaraf Blanko Permohonan IMB dari Perijinan 5. Lurah Menandatangani Blanko Permohonan IMB dari Perijinan 6. Staf Seksi Ekonomi dan Pembangunan meregister Blanko Permohonan IMB dari Perijinan 7. Menyerahkan Blanko Permohonan IMB kepada pemohon
4	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Menit
5	Biaya / Tarif	Gratis
6	Produk Layanan	Blanko Permohonan IMB dari Perijinan yang ditanda tangani oleh Lurah dan distempel basah
7	Sarana Prasarana	Sarana : 1. Buku Register 2. Seperangkat Alat Komputer Prasarana : 1. Ruang tunggu ber AC 2. Toilet
8	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SLTA sederajat 2. Memahami dan mengetahui Proses Perijinan IMB 3. Dapat mengoperasikan Komputer minimal MS Office
9	Pengawasan Internal	1. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan 2. Sekretaris Lurah 3. Lurah
		Pengaduan dapat disampaikan kepada Lurah melalui : 1. Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Jawa Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja
11	Jumlah Pelaksana	4 (Empat) orang, dengan rincian sebagai berikut : 1. 1 Orang Staf Seksi Ekonomi dan Pembangunan (Front Desk) 2. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan 3. Sekretaris Lurah 4. Lurah
12	Jaminan Pelayanan	Memberikan Pelayanan secara efektif dan efisien serta tidak ada pungutan biaya
13	Jaminan Keselamatan & Keamanan Pelayanan	1. Adanya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Babinkamtibmas 4. Babinsa
14	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi terhadap pelayanan pada Kelurahan dilakukan setiap 6 bulan sekali

Jenis Pelayanan : Surat Pengantar Ijin Usaha Menengah (IUM)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PERMENPAN & RB No. 15 Thn 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan. 2. Undang-Undang RI No. 25 Thn 2009 tentang Pelayanan Publik Perwali No. 32 Tahun 2011 tentang pelimpahan sebagian urusan Walikota kepada Camat dan Lurah.
2.	Persyaratan	1. Pengantar RT Asli 2. Blanko IUM 3. Fotocpoy KTP sebanyak 1 lembar 4. Fotocopy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar 5. Foto Tempat Usaha uk. 3R 1 lembar 6. Pas Foto Berwarna 4x6 2 lembar
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Petugas Kelurahan 1. Menerima berkas pelayanan 2. Memeriksa kelengkapan berkas peryaratan IUM 3. Memverifikasi surat/berkas IUM (Kasi Ekbang) 4. Lurah menandatangani surat/berkas IUM 5. Melakukan register surat/berkas IUM 6. Menyerahkan surat/berkas IUM kepada pemohon.
4.	Waktu Pelayanan	10 Menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar IUM yang ditandatangani oleh Lurah atau Pejabat yang berwenang dan di stempel basah.
7.	Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas	Sarana : 1. Seperangkat alat Komputer. 2. Buku Register Prasarana & Fasilitas: 1. Ruang tunggu ber AC 2. Toilet
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SLTA sederajat 2. Memahami dan mengetahui Proses pemberian surat keterangan IUM 3. Dapat mengoperasikan Komputer minimal MS Office
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan oleh : 1. Kasi Ekonomi dan Pembangunan 2. Sekretaris Lurah 3. Lurah
10.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dpt disampaikan kepada Lurah melalui : 1. Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Jawa Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang : 1. 1 orang Kasi Ekonomi dan Pembangunan (<i>Front Desk</i>) 2. Kasi Kasi Ekonomi dan Pembangunan 3. Sekretaris Lurah 4. Lurah
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan Pelayanan secara efektif dan efisien serta tidak ada pungutan apapun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Adanya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Babinkamtibmas 4. Babinsa
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi terhadap jenis pelaNVyanan Kelurahan dilakukan setiap 6 bulan sekali (semester).

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan/Rekomendasi Domisili Organisasi, Perusahaan, Organisasi, Yayasan, Lembaga, Sekolah, Tempat Ibadah, Dll

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PERMENPAN & RB No. 15 Thn 2014 tentang pedoman standar pelayanan.
2.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT dimana Perusahaan / Organisasi / Yayasan / Lembaga / Sekolah berada. 2. Copy KTP sebanyak 1 lembar 3. Surat Permohonan ber Kop dari Perusahaan / Organisasi / Yayasan / Lembaga / Sekolah
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang dengan menyerahkan Persyaratan Ke Staf Seksi Ekonomi dan Pembangunan (<i>Front Desk</i>). 2. Pemeriksaan berkas dan pengetikan oleh Staf Seksi Ekonomi dan Pembangunan 3. Penandatanganan Surat oleh Lurah atau Sekretaris Lurah atau Pejabat berwenang
4.	Waktu Pelayanan	15 Menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan / Rekomendasi Domisili Perusahaan / Organisasi / Yayasan / Lembaga / Sekolah / Tempat Ibadah yang di ketik dikertas F4, ditandatangani oleh Lurah atau Pejabat yang berwenang dan di stempel basah.
7.	Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas	Sarana : 1. Seperangkat alat Komputer. 2. Buku Register Prasarana & Fasilitas: 1. Ruang tunggu ber AC 2. Toilet
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SLTA sederajat 2. Memahami dan mengetahui Proses pemberian surat keterangan Usaha 3. Dapat mengoperasikan Komputer minimal MS Office
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan oleh : 1. Kasi Ekonomi dan Pembangunan 2. Sekretaris Lurah 3. Lurah
10.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dpt disampaikan kepada Lurah melalui : 1. Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Jawa Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang : 1. 1 orang Staf Seksi Ekonomi dan Pembangunan (<i>Front Desk</i>) 2. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan 3. Sekretaris Lurah 4. Lurah
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan Pelayanan secara efektif dan efisien serta tidak ada pungutan apapun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Adanya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Bhabinkamtibmas 4. Babinsa
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi terhadap jenis pelayanan Kelurahan dilakukan setiap 6 bulan sekali (semester).

Jenis Pelayanan : Keterangan Belum / Tidak Memiliki Tempat Tinggal

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PERMENPAN & RB No. 15 Thn 2014 tentang pedoman standar pelayanan. 2. UU RI No. 25 Thn 2009 tentang Pelayanan Publik 3. UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
2.	Persyaratan	Persyaratan Administrasi : 1. Surat Pengantar RT 2. Copy KTP sebanyak 1 Lembar 3. Copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar 4. Surat Pernyataan Tidak Memiliki Tempat Tinggal bermaterai diketahui RT
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang dengan menyerahkan Persyaratan Ke Staf Seksi Ekonomi dan Pembangunan (<i>Front Desk</i>). 2. Pemeriksaan berkas dan pengetikan oleh Staf Seksi Ekonomi dan Pembangunan 3. Pemberian paraf oleh Kasi. Ekonomi dan Pembangunan 4. Penandatanganan Surat oleh Lurah atau Pejabat berwenanng
4.	Waktu Pelayanan	10 Menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Tidak Memiliki Tempat Tinggal, yang diketik di kertas F4, ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan distempel basah.
7.	Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas	Sarana : 1. Seperangkat alat Komputer. 2. Buku Register Prasarana & Fasilitas: 1. Ruang tunggu ber AC 2. Toilet
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SLTA sederajat 2. Memahami dan mengetahui Proses Pembuatan Surat Keterangan Tidak Memiliki Tempat Tinggal 3. Dapat mengoperasikan Komputer minimal MS Office
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan oleh : 1. Kasi Ekonomi dan Pembangunan 2. Sekretaris Lurah 3. Lurah
10.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dpt disampaikan kepada Lurah melalui : 1. Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Jawa Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja
11.	Jumlah Pelaksana	4(empat) Orang , terdiri dari; 1. Penerima Berkas 1 orang Staf Seksi Ekonomi dan Pembangunan (<i>Front Desk</i>) 2. Pemeriksa Berkas 1 Orang (Kasi Ekonomi dan Pembangunan 3. Sekretaris Lurah 4. Lurah
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan Pelayanan secara efektif dan efisien serta tidak ada pungutan apapun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Adanya Tabung Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Babinkamtibmas 4. Babinsa
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi terhadap jenis pelayanan Keluraan dilakukan setiap 6 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN KESRA

Jenis Pelayanan : Surat Pengantar Keterangan Belum Kawin (SKBK)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. UU Perkawinan No 1 Tahun 1974 2. Permenpan & RB. Nomor 15 Tahun 2014 3. Perda Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Tata Kerja Kelurahan Kota Samarinda
2.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT yang Asli 2. Fotocopy Kartu Keluarga : 1 Lembar 3. Fotocopy KTP : 1 Lembar 4. Pas Foto berwarna 3x4 : 2 Lembar 5. Surat Pernyataan Belum Menikah Bermaterai
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas kepada staf Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 2. Staf Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat menerima, memeriksa dan membuat Surat Keterangan 3. Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat memverifikasi 4. Lurah atau Pejabat yang berwenang menandatangani Surat Keterangan Belum Kawin 5. Staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengagendakan Surat Keterangan Belum Kawin dan menyerahkan kepada Pemohon.
4.	Waktu Pelayanan	15 menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Belum Kawin, ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah
7.	Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas	Sarana : 1. Seperangkat alat Komputer. 2. Buku Register Prasarana : 1. Ruang tunggu ber AC 2. Toilet
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA Sederajat 2. Mampu mengoperasikan Komputer minimal MS. Office 3. Memahami proses pemberian Surat Pengantar Keterangan Belum Kawin
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan oleh : 1. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Pemberdayaan Masyarakat 2. Sekretaris Lurah 3. Lurah
10.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Lurah melalui : 1. Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Jawa Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang : 1. 1 orang Staf Kesejahteraan Rakyat dan Pemberdayaan Masyarakat (<i>Front Desk</i>) 2. Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Pemberdayaan Masyarakat 3. Sekretaris Lurah 4. Lurah
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan Pelayanan secara efektif dan efisien serta tidak ada pungutan apapun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Adanya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Babinkamtibmas 4. Babinsa
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi terhadap jenis pelayanan Kelurahan dilakukan setiap 6 bulan sekali (semester).

Jenis Pelayanan : Relas / Pengadilan Cerai, Dll

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PERMENPAN & RB No. 15 Thn 2014 tentang pedoman standar pelayanan. 2. UU RI No. 25 Thn 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang RI No. 25 Thn 2009 tentang Pelayanan Publik Perwali No. 32 Tahun 2011 tentang pelimpahan sebagaian urusan Walikota kepada Camat dan Lurah.
2.	Persyaratan	Surat Relas dari Pengadilan yang sudah diantar ke alamat ybs dan diketatahui Lurah.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang dengan menyerahkan Persyaratan Ke Front Desk. 2. Pemeriksaan berkas dan pengetikan oleh Staf Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 3. Pemberian paraf oleh Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 4. Penandatanganan Surat oleh Lurah atau Sekretaris Lurah atau Pejabat berwenang
4.	Waktu Pelayanan	10 Menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu / Rekomendasi Untuk mengikuti Pelatihan ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah.
7.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Lurah melalui : 1. Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Jawa Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja.
8.	Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas	Sarana : 1. Seperangkat alat Komputer. 2. Buku Register Prasarana & Fasilitas : 1. Ruang tunggu ber AC Toilet
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SLTA sederajat 2. Memahami dan mengetahui Proses Pemberian Keterangan Umum Dapat mengoperasikan Komputer minimal MS Office
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan oleh : 1. Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 2. Sekretaris Lurah 2. Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang : 1. 1 orang Staf Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (<i>Front Desk</i>) 2. Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 3. Sekretaris Lurah 3. 4. Lurah
12.	Jaminan Pelayanan	3. Memberikan Pelayanan secara efektif dan efisien serta tidak ada pungutan apapun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Adanya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Babinkamtibmas Babinsa
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi terhadap jenis pelayanan Kelurahan dilakukan setiap 6 bulan sekali (semester).

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Keringanan Biaya Cerai/Pengadilan		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. UU Perkawinan No 1 Tahun 1974 2. Permenpan & RB. Nomor 15 Tahun 2014 3. Perda Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Tata Kerja Kelurahan Kota Samarinda
2.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT yang Asli 2. Fotocopy Kartu Keluarga : 1 Lembar 3. Fotocopy KTP : 1 Lembar
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas kepada staf Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 2. Staf Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat menerima, memeriksa dan membuat Surat Keterangan 3. Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat memverifikasi 4. Lurah atau Pejabat yang berwenang menandatangani Surat Keterangan Belum Kawin 5. Staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengagendakan Surat Keterangan Keringan Biaya Cerai/Pengadilan dan menyerahkan kepada Pemohon.
4.	Waktu Pelayanan	15 menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Belum Kawin, ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah
7.	Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas	Sarana : 1. Seperangkat alat Komputer. 2. Buku Register Prasarana : 1. Ruang tunggu ber AC 2. Toilet
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA Sederajat 2. Mampu mengoperasikan Komputermanimal MS. Office 3. Memahami proses pemberian Surat Keterangan Keringan Biaya Cerai/Pengadilan
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan oleh : 1. Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Pemberdayaan Masyarakat 2. Sekretaris Lurah 3. Lurah
10.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dpt disampaikan kepada Lurah melalui : 1. Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Jawa Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang : 1. 1 orang Staf Kesejahteraan Rakyat dan Pemberdayaan Masyarakat (<i>Front Desk</i>) 2. Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Pemberdayaan Masyarakat 3. Sekretaris Lurah 4. Lurah
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan Pelayanan secara efektif dan efisien serta tidak ada pungutan apapun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Adanya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Babinkamtibmas 4. Babinsa
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi terhadap jenis pelayanan Kelurahan dilakukan setiap 6 bulan sekali (semester).

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Percepatan Penerbitan Kartu BPJS		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. UU Perkawinan No 1 Tahun 1974 2. Permenpan & RB. Nomor 15 Tahun 2014 3. Perda Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Tata Kerja Kelurahan Kota Samarinda
2.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT 2. Fotocopy Kartu Keluarga & KTP : 1 Lembar 3. Copy Diagnosa Penyakit dari Rumah Sakit
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas kepada staf Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 2. Staf Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat menerima, memeriksa dan membuat Surat Pernyataan 3. Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat memverifikasi 4. Lurah atau Pejabat yang berwenang menandatangani Surat Pernyataan 5. Staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengagendakan Surat Pernyataan dan menyerahkan kepada Pemohon.
4.	Waktu Pelayanan	15 menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Pernyataan, ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah
7.	Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas	Sarana : 1. Seperangkat alat Komputer. 2. Buku Register Prasarana : 1. Ruang tunggu ber AC 2. Mushola 3. Toilet 4. Perpustakaan Kantor
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA Sederajat 2. Mampu mengoperasikan Komputerminimal MS. Office 3. Memahami proses pemberian Surat Keterangan Keringan Biaya Cerai/Pengadilan
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan oleh : 1. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Pemberdayaan Masyarakat 2. Sekretaris Lurah 3. Lurah
10.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dpt disampaikan kepada Lurah melalui : 1. Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Jawa Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang : 1. 1 orang Staf Kesejahteraan Rakyat dan Pemberdayaan Masyarakat (<i>Front Desk</i>) 2. Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Pemberdayaan Masyarakat 3. Sekretaris Lurah 4. Lurah
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan Pelayanan secara efektif dan efisien serta tidak ada pungutan apapun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Adanya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Babinkamtibmas 4. Babinsa
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi terhadap jenis pelayanan Kelurahan dilakukan setiap 6 bulan sekali (semester).

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Untuk Beasiswa (Biaya Sekolah / Biaya Kuliah)		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PERMENPAN & RB No. 15 Thn 2014 tentang pedoman standar pelayanan. 2. UU RI No. 25 Thn 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang RI No. 25 Thn 2009 tentang Pelayanan Publik Perwali No. 32 Tahun 2011 tentang pelimpahan sebagian urusan Walikota kepada Camat dan Lurah.
2.	Persyaratan	1. Pengantar RT Asli (cantumkan nama anak, sekolah & keperluan) 2. Foto Copy Kartu Keluarga : 1 lembar 3. Foto Copy KTP : 1 lembar
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang dengan menyerahkan Persyaratan Ke Front Desk. 2. Pemeriksaan berkas dan pengetikan oleh Staf Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 3. Pemberian paraf oleh Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 4. Penandatanganan Surat oleh Lurah atau Sekretaris Lurah atau Pejabat berwenang
4.	Waktu Pelayanan	10 Menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (Beasiswa), ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah.
7.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dpt disampaikan kepada Lurah melalui : 1. Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Jawa Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja.
8.	Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas	Sarana : 1. Seperangkat alat Komputer. 2. Buku Register Prasarana & Fasilitas : 1. Ruang tunggu ber AC 2. Toilet
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SLTA sederajat 2. Memahami dan mengetahui Proses Pemberian Keterangan Umum 3. Dapat mengoperasikan Komputer minimal MS Office
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan oleh : 1. Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 2. Sekretaris Lurah 3. Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang : 1. 1 orang Staf Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (<i>Front Desk</i>) 2. Kasi Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 3. Sekretaris Lurah 4. Lurah
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan Pelayanan secara efektif dan efisien serta tidak ada pungutan apapun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Adanya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Babinkamtibmas 4. Babinsa
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi terhadap jenis pelayanan Kelurahan dilakukan setiap 6 bulan sekali (semester).

Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan Janda / Duda		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PERMENPAN & RB No. 15 Thn 2014 tentang pedoman standar pelayanan. 2. UU RI No. 25 Thn 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang RI No. 25 Thn 2009 tentang Pelayanan Publik Perwali No. 32 Tahun 2011 tentang pelimpahan sebagaian urusan Walikota kepada Camat dan Lurah.
2.	Persyaratan	Persyaratan Administrasi : 1. Pengantar RT Asli 2. Foto Copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar 3. Foto Copy KTP sebanyak 1 lembar 4. Pas Foto 4 x 6 berwarna sebanyak 2 lembar 5. Foto copy Akte Cerai (menunjukkan yang asli) Persyaratan Teknis : 1. Tidak dapat di wakilkkan 2. Usia minimal 17 tahun
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang dengan menyerahkan Persyaratan Ke Front Desk. 2. Pemeriksaan berkas dan pengetikan oleh Staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 3. Pemberian paraf oleh Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 4. Penandatanganan Surat oleh Lurah atau Sekretaris Lurah atau Pejabat berwenang
4.	Waktu Pelayanan	10 Menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Pengantar Keterangan Janda/Duda, ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah.
7.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dpt disampaikan kepada Lurah melalui : 1. Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Jawa Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja
8.	Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas	Sarana : 1. Seperangkat alat Komputer. 2. Buku Register Prasarana : 1. Ruang tunggu ber AC 2. Toilet
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SLTA sederajat 2. Memahami dan mengetahui Proses Pemberian Surat Keterangan Janda/Duda 3. Dapat mengoperasikan Komputer minimal MS Office
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan oleh : 1. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Pemberdayaan Masyarakat 2. Sekretaris Lurah 3. Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang : 1. 1 orang Staf Kesejahteraan Rakyat dan Pemberdayaan Masyarakat (<i>Front Desk</i>) 2. Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Pemberdayaan Masyarakat 3. Sekretaris Lurah 4. Lurah
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan Pelayanan secara efektif dan efisien serta tidak ada pungutan apapun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Adanya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Babinkamtibmas 4. Babinsa
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi terhadap jenis pelayanan Kelurahan dilakukan setiap 6 bulan sekali (semester).

Jenis Pelayanan : Surat Pernyataan Tidak Memiliki PBB, PDAM, PLN, Slip Gaji, Dll		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. UU Perkawinan No 1 Tahun 1974 2. Permenpan & RB. Nomor 15 Tahun 2014 3. Perda Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Tata Kerja Kelurahan Kota Samarinda
2.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT yang Asli 2. Fotocopy Kartu Keluarga : 1 Lembar 3. Fotocopy KTP : 1 Lembar
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas kepada staf Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 2. Staf Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat menerima, memeriksa dan membuat Surat Pernyataan 3. Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat memverifikasi 4. Lurah atau Pejabat yang berwenang menandatangani Surat Pernyataan 5. Staf seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengagendakan Surat Pernyataan dan menyerahkan kepada Pemohon.
4.	Waktu Pelayanan	15 menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Pernyataan, ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah
7.	Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas	Sarana : 1. Seperangkat alat Komputer. 2. Buku Register Prasarana : 1. Ruang tunggu ber AC 2. Toilet
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SMA Sederajat 2. Mampu mengoperasikan Komputermanimal MS. Office 3. Memahami proses pemberian Surat Keterangan Keringan Biaya Cerai/Pengadilan
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan oleh : 1. Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Pemberdayaan Masyarakat 2. Sekretaris Lurah 3. Lurah
10.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dpt disampaikan kepada Lurah melalui : 1. Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Jawa Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang : 1. 1 orang Staf Kesejahteraan Rakyat dan Pemberdayaan Masyarakat (<i>Front Desk</i>) 2. Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Pemberdayaan Masyarakat 3. Sekretaris Lurah 4. Lurah
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan Pelayanan secara efektif dan efisien serta tidak ada pungutan apapun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Adanya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Babinkamtibmas 4. Babinsa
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi terhadap jenis pelayanan Kelurahan dilakukan setiap 6 bulan sekali (semester).

Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Pengantar Nikah		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PERMENPAN & RB No. 15 Thn 2014 tentang pedoman standar pelayanan. 2. Undang-Undang RI No. 25 Thn 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Perwali No. 32 Tahun 2011 tentang pelimpahan sebagian urusan Walikota kepada Camat dan Lurah. 4. UU perkawinan No 1 Tahun 1974
2.	Persyaratan	1. Pengantar RT Asli 2. Fotocpoy KTP & KK pemohon : 1 lembar 3. Fotocopy KTP & KK Calon Mempelai : 1 lembar 4. Fotocopy KK dan KTP Orangtua / Wali Pemohon 5. Fotocopy Akta Kematian / Akta Cerai bagi yang pernah menikah : 1 lembar. 6. Bagi yang di bawah 17 tahun / belum pernah menikah melampirkan Surat Belum Pernah Menikah di ttd Orang Tua dan diketahui RT, bermaterai Rp. 6000,- 7. Foto Gandeng ukuran 4 x 6 berwarna : 2 lembar 8. Foto Copy Ijazah SMA/ sederajat Pemohon atau Foto Copy Akte Kelahiran bagi yang tidak tamat sekolah. 9. Foto Copy Surat persetujuan atasan bagi PNS, POLRI, & TNI.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang dengan menyerahkan Persyaratan Ke Staf Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (<i>Front Desk</i>). 2. Pemeriksaan berkas dan pengetikan oleh Staf Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (<i>Front Desk</i>). 3. Pemberian paraf oleh Kasi Kesejahteraan dan Pemmas 4. Penandatanganan Surat oleh Lurah
4.	Waktu Pelayanan	20 Menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Nikah yang terdiri : 1. N1 Surat Keterangan Untuk menikah 2. N2 Surat Keterangan Asal Usul 3. N3 Surat Persetujuan Mempelai 4. N4 Surat Keterangan Orang Tua 5. N5 Surat Persetujuan Orang tua bagi di bawah umur (Di bawah 17 Tahun) 6. N6 Surat Keterangan Kematian (Janda/Duda) 7. Surat Pengantar Melakukan Vaksinasi ke Puskesmas Surat keterangan Nikah diketik dikertas F4, dittd oleh Lurah dan di stempel basah.
7.	Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas	Sarana : 1. Seperangkat alat Komputer. 2. Buku Register Prasarana & Fasilitas: 1. Ruang tunggu ber AC 2. Toilet
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SLTA sederajat 2. Memahami dan mengetahui Proses pemberian surat Pengantar Nikah 3. Dapat mengoperasikan Komputer minimal MS Office
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan oleh : 1. Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 2. Sekretaris Lurah 3. Lurah
10.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dpt disampaikan kepada Lurah melalui : 1. Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Jawa Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja.
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang : 1. 1 orang Staf Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (<i>Front Desk</i>) 2. Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat 3. Sekretaris Lurah 4. Lurah
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan Pelayanan secara efektif dan efisien serta tidak ada pungutan apapun

No.	Komponen	Uraian
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Adanya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Babinkamtibmas 4. Babinsa
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi terhadap jenis pelayanan Kelurahan dilakukan setiap 6 bulan sekali (semester).

STANDAR PELAYANAN PEMERINTAHAN

Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal (Penduduk)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PERMENPAN & RB No. 15 Thn 2014 tentang pedoman standar pelayanan. 2. UU RI No. 25 Thn 2009 tentang Pelayanan Publik 3. UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
2.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT Asli 2. Foto copy Kartu Tanda Penduduk sebanyak 1 lembar 3. Foto copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar
3.	Sistem,Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon datang dengan menyerahkan Persyaratan Ke Staf Pemerintahan Umum dan Trantib (<i>Front Desk</i>). 2. Pemeriksaan berkas dan pengetikan oleh Staf Pemerintahan Umum dan Trantib 3. Pemberian paraf oleh Kasi Pemerintahan Umum dan Trantib 4. Penandatanganan Surat oleh Lurah atau Sekretaris Lurah atau Pejabat berwenang
4.	Jangka waktu Penyelesaian	10 Menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis.
6.	Produk Layanan	Penerbitan Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal, yang diketik di kertas F4, ditandatangani oleh Lurah atau pejabat yang berwenang dan di stempel basah.
7.	Sarana & Prasarana dan Fasilitas	Sarana : 1. Seperangkat alat Komputer. 2. Buku Register Prasarana : 1. Ruang tunggu ber AC 2. Toilet
8	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SLTA sederajat 2. Memahami dan mengetahui Proses pemberian rekomendasi 3. Dapat mengoperasikan Komputer minimal MS Office
9	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan oleh : 1. Kasi Pemerintahan Umum dan Trantib 2. Sekretaris Kelurahan 3. Lurah
10	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dpt disampaikan kepada Lurah melalui : 1. Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Jawa Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja.
11	Jumlah Pelaksana	4 Orang ; 1. Penerima Berkas 1 orang (staf Kelurahan) (<i>Front Desk</i>) 2. Pemeriksa Berkas 1 Orang (Kasi Pemerintahan Umum dan Trantib) 3. Sekretaris Lurah 4. Lurah
12	Jaminan Pelayanan	Memberikan Pelayanan secara efektif dan efisien serta tidak ada pungutan apapun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Adanya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Babinkamtibmas 4. Babinsa
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi terhadap jenis pelayanan Kelurahan dilakukan setiap 6 bulan sekali (semester).

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Ahli Waris

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PERMENPAN & RB No. 15 Thn 2014 tentang pedoman standar pelayanan. 2. UU RI No. 25 Thn 2009 tentang Pelayanan Publik 3. UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
2.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT Asli 2. Foto copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar 3. Foto copy Kartu Tanda Penduduk sebanyak 1 lembar bagi : a. Foto Copy KTP yang bersangkutan b. Foto Copy KTP Istri c. Foto Copy KTP Anak-anak yang bersangkutan d. Foto Copy KTP 2 Orang Saksi-saksi 4. Foto Copy Akte Nikah yang bersangkutan 5. Foto Copy Surat Keterangan Kematian yang bersangkutan yang dilegalisir oleh Pejabat yang berwenang 6. Materai Rp. 10000,-
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang dengan menyerahkan Persyaratan Ke Staf Pemerintahan Umum dan Trantib (<i>Front Desk</i>). 2. Pemeriksaan berkas dan pengetikan oleh Staf Pemerintahan Umum dan Trantib 3. Pemberian paraf oleh Kasi Pemerintahan Umum dan Trantib 4. Penandatanganan Surat oleh Lurah atau Sekretaris Lurah atau Pejabat berwenang
4.	Waktu Pelayanan	30 Menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris yang diketik di kertas F4, dan di tandatangani oleh Lurah dan distempel basah.
7.	Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas	Sarana : 1. Seperangkat alat Komputer. 2. Buku Register Prasarana : 1. Ruang tunggu ber AC 2. Toilet
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal SLTA Sederajat 2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer minimal MS. OFFICE 3. Memahami peraturan tentang Hukum Ahli Waris 4. Memahami peraturan penerbitan Surat Kuasa Waris
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan oleh : 1. Kasi Pemerintahan Umum dan Trantib 2. Sekretaris Lurah 3. Lurah
10.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dpt disampaikan kepada Lurah melalui : 1. Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Jawa Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja.
11.	Jumlah Pelaksana	4 Orang terdiri dari ; 1. 1 Orang Staf seksi Pemerintahan Umum dan Trantib 2. Kasi Pemerintahan Umum dan Trantib 3. Sekretaris Lurah 4. Lurah
12.	Jaminan Pelayanan	Kami memberikan pelayanan secara efektif dan efisien Serta tidak ada pungutan biaya apapun (Gratis)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersediannya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Babinkamtibmas 4. Babinsa
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi jenis kegiatan pembuatan Surat Keterangan / Kuasa Waris di lakukan setiap 6 bulan sekali (semester).

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Kehilangan / Kebakaran

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Permenpan dan RB No.35 Tahun 2012 tentang Penyusunan SOP AP 3. Peraturan Daerah Kota Samarinda No.10 Tahun 2009 tentang Kelurahan Dalam Kota Samarinda 4. Peraturan Daerah No 14 Tahun 2008 Tentang Tata Kerja Kelurahan Kota Samarinda 5. Perwali No 32 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Kewenangan dari Walikota kepada Lurah 6. Instruksi Walikota Samarinda Nomor 061/0169.Org.2/I/2015 tentang Pelaksanaan Standar Operasional (SOP) Administrasi Pemerintahan, Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda
2.	Persyaratan	1. Surat Pengantar RT Asli 2. Foto copy KTP & KK : 1 lembar 3. Surat Pernyataan Kehilangan / Kebakaran bermaterai
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas 2. Staf menerima dan memeriksa berkas dari pemohon. 3. Bila persyaratan lengkap, staf Seksi Pemerintahan dan Trantib / Front Desk mengetik Surat Pengantar Kehilangan / Kebakaran kemudian memberi penomoran. 4. Staf menyerahkan Surat Pengantar Kehilangan / Kebakaran kepada Kasi Pemerintahan dan Trantib untuk di paraf. 5. Kasi Pemerintahan dan Trantib memaraf Surat Pengantar Kehilangan / Kebakaran. 6. Staf menyerahkan Surat Pengantar kepada Seklur/Lurah untuk ditandatangani. 7. Lurah / Sekretaris Lurah menandatangani Surat Pengantar Kehilangan. 8. Staf menyerahkan Surat Pengantar Kehilangan kepada pemohon.
4.	Waktu Pelayanan	15 menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Kehilangan yang diketik di kertas ukuran A4 ukuran 70 Gram yang ditandatangani Lurah atau Pejabat yang berwenang dan distempel basah
7.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Lurah melalui : 1. Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Jawa Pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan SOP Pengelolaan Pengaduan dan diselesaikan selama 1 hari kerja
8.	Sarana & Prasarana, dan/Fasilitas	Sarana : 1. Seperangkat alat Komputer. 2. Buku Register Prasarana : 1. Ruang tunggu ber AC 2. Toilet
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SLTA sederajat 2. Memahami dan mengetahui Proses Pembuatan Keterangan Kehilangan 3. Dapat mengoperasikan Komputer minimal MS Office
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan oleh : 1. Kasi Pemerintahan Umum dan Trantib 2. Sekretaris Lurah 3. Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang : 1. 1 orang Staf Pemerintahan Umum dan Trantib (<i>Front Desk</i>) 2. Kasi Pemerintahan Umum dan Trantib 3. Sekrtaris Lurah 4. Lurah
12.	Jaminan Pelayanan	Memberikan Pelayanan secara efektif dan efisien serta tidak ada pungutan apapun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	5. Adanya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 6. Kotak P3K 7. Babinkamtibmas 8. Babinsa
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi terhadap jenis pelayanan Kelurahan dilakukan setiap 6 bulan sekali (semester).

Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Kuasa Waris

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang No 5 tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria 2. Undang Undang Pokok Agraria No.4 Tahun 1979 3. Peraturan Presiden No 36 Tahun 2005 tentang Pengadaan Tanah Bagi Pelaksanaan Pembangunan untuk Kepentingan Umum) 4. Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah 5. Peraturan Pemerintah No.37 Tahun 1998 tentang PPAT 6. Peraturan Daerah Kota Samarinda No.10 Tahun 2009 tentang Kelurahan Dalam Kota Samarinda
2.	Persyaratan	A. Persyaratan Teknis 1. Memiliki Hubungan Silsilah Keluarga dengan yang bersangkutan 2. Gambar Skema Silsilah Hubungan Keluarga B. Persyaratan Administrasi 1. Surat Pengantar RT yang bersangkutan Asli 2. Foto copy Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar untuk : a. Foto Copy Kartu Keluarga yang Bersangkutan b. Foto Copy Kartu Keluarga penerima kuasa 3. Foto copy Kartu Tanda Penduduk sebanyak 1 lembar untuk : a. Foto Copy KTP yang bersangkutan b. Foto Copy KTP penerima kuasa c. Foto Copy KTP 2 Orang Saksi-saksi 4. Foto Copy Surat Keterangan Kematian yang bersangkutan yang dilegalisir oleh Pejabat yang berwenang 5. Materai Rp10000

No.	Komponen	Uraian
12.	Jaminan Pelayanan	Kami memberikan pelayanan secara efektif dan efisien Serta tidak ada pungutan biaya apapun (Gratis)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersediannya Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 2. Kotak P3K 3. Babinkamtibmas 4. Babinsa
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi jenis kegiatan pembuatan Surat Keterangan / Kuasa Waris di lakukan setiap 6 bulan sekali (semester).