



# WALIKOTA BANJARMASIN

## PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN

NOMOR 59 TAHUN 2013

### TENTANG

### STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN KOTA BANJARMASIN

#### WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima di tingkat Kelurahan, perlu disusun Standar Pelayanan pada Kelurahan Kota Banjarmasin;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a diatas, perlu menetapkan dengan Peraturan Walikota;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali; terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 159, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4588);

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD

6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 694);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
10. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 10);
11. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2011 Nomor 28, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 23) sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 16 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2013 Nomor 16);
12. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2007 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Urusan Kepada Lurah (Berita Daerah Tahun 2007 Nomor 7);

### MEMUTUSKAN

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN KOTA BANJARMASIN**

### BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota in, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Banjarmasin;
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara kesatuan Republik Indonesia;
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota Banjarmasin beserta Perangkat Daerah sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah;

Wakil Ug. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

4. Kepala Daerah adalah Walikota Banjarmasin;
5. Kelurahan adalah Kelurahan dalam wilayah Kota Banjarmasin;
6. Lurah adalah Kepala Kelurahan Kota Banjarmasin;
7. Kepala Seksi atau Kasi adalah Kepala Seksi pada Kelurahan Kota Banjarmasin;
8. Petugas Locket adalah petugas loket atau petugas lain yang ditugaskan menerima berkas permohonan pelayanan administrasi di Kelurahan;
9. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
10. Legalisasi adalah tindakan pengesahan terhadap Surat Pernyataan atau Keterangan yang dibuat oleh seseorang atau sekelompok orang atas sesuatu hal yang tercantum dalam Surat Pernyataan atau Keterangan.
11. Surat keterangan adalah naskah dinas yang berisi pernyataan tertulis Lurah untuk menerangkan atau menjelaskan kebenaran sesuatu hal.
12. Diskresi adalah kewenangan untuk menentukan pilihan keputusan dan atau tindakan faktual dalam proses penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemikiran dan inisiatif sendiri.

## **BAB II MAKSUD DAN TUJUAN**

### **Pasal 2**

Maksud ditetapkannya Standar Pelayanan adalah sebagai pedoman bagi aparaturn Kelurahan dan masyarakat atau penerima pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administratif di Kelurahan.

### **Pasal 3**

Tujuan ditetapkannya Standar Pelayanan adalah untuk :

- a. Memberi kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan;
- b. Mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas.
- c. Mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu;

## **BAB III RUANG LINGKUP**

### **Pasal 4**

Ruang lingkup Standar Pelayanan yang diatur dalam Peraturan Walikota ini adalah pelayanan administratif pada tingkat kelurahan, meliputi:

- a. Pelayanan Legalisasi Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (Sporadik)
- b. Pelayanan Legalisasi Permohonan Perizinan/ Non Perizinan
- c. Pelayanan Legalisasi Surat Pernyataan Waris
- d. Pelayanan Legalisasi Surat Pernyataan Hibah
- e. Pelayanan Surat Keterangan Untuk Nikah
- f. Pelayanan Surat Keterangan Pindah
- g. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang
- h. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
- i. Pelayanan Surat Keterangan Kelakuan Baik
- j. Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran
- k. Pelayanan Surat Keterangan Kematian
- l. Pelayanan Surat Keterangan Tempat Usaha

Kasubbag. Perundangan	Kahag. Hukum	Kepala SKPD
		

**BAB IV**  
**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

**Pasal 5**

- (1) Komponen Standar Pelayanan meliputi :
- a. Dasar Hukum;
  - b. Persyaratan Pelayanan;
  - c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
  - d. Jangka Waktu Penyelesaian;
  - e. Biaya / Tarif;
  - f. Produk Pelayanan;
  - g. Sarana, Prasara, dan/atau Fasilitas;
  - h. Kompetensi Pelaksana;
  - i. Pengawasan Internal;
  - j. Penanganan Pengaduan. Saran dan Masukan;
  - k. Jumlah Pelaksana;
  - l. Jaminan Pelayanan;
  - m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
  - n. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
- (2) Uraian Komponen Standar Pelayanan sebagaimana pada ayat (1) di atas sebagaimana tercantum dalam lampiran, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

**Pasal 6**

- (1) Lurah dapat menggunakan kewenangan diskresi untuk menyesuaikan komponen persyaratan dan prosedur pelayanan pada Standar Pelayanan terkait dengan keyakinannya terhadap bukti-bukti administratif yang disampaikan Pemohon.
- (2) Penggunaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas tidak boleh bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan aspek kesesuaian dengan jenis pelayanan.

**BAB V**  
**PENANGANAN PENGADUAN**

**Pasal 7**

- (1) Kelurahan wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanan, baik secara langsung maupun dengan menggunakan media lain yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi setempat.
- (2) Sarana pengaduan masyarakat dapat berbentuk Kotak Saran atau melalui media teknologi informasi dan sejenisnya.
- (3) Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (4) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat materi:
- a. Nama dan alamat lengkap pengadu;
  - b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil dan immateriil yang diderita;
  - c. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan pengadu.
- (5) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus ditanggapi paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (4).

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
<i>f</i>	<i>f</i>	<i>f</i>

**BAB VI  
KETENTUAN PERALIHAN**

**Pasal 8**

- (1) Jenis-jenis pelayanan yang belum ditetapkan Standar Pelayanannya dalam Peraturan Walikota ini, tetap diselenggarakan oleh Kelurahan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.
- (2) Standar Pelayanan untuk jenis-jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas secara bertahap ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

**BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 9**

Peraturan Walikota ini berlaku efektif pada bulan Januari 2014.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin

pada tanggal 30 Desember 2013

 **WALIKOTA BANJARMASIN,** 

  
**H. MUHIDIN**

Diundangkan di Banjarmasin

Pada tanggal 31 Desember 2013

 **SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,**

  
**H. ZULFADLI GAZALI**

**BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2013 NOMOR 59**

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

**Lampiran : Peraturan Walikota Banjarmasin**  
**Nomor : 59 Thn 2013**  
**Tanggal : 30 Desember 2013**

**1. Standar Pelayanan Legalisasi Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (Sporadik)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU No.5/1960 tentang Pokok-pokok Agraria 2. PP. No.24/1997 tentang Pendaftaran Tanah 3. Perda Kota Banjarmasin No. 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Pengantar dari Ketua RT b. Surat Permohonan dari Pemohon c. Asli Sporadik lama (jika pernah dibuat); bila hilang, dibuktikan dengan Keterangan Kehilangan dari Kepolisian. d. Asli Sporadik baru yang ditandatangani di atas materai Rp6000 oleh Pemilik Baru, Pemilik Lama, dan Saksi-saksi. e. Asli bukti perolehan yang relevan: c.1. Kuitansi, jika diperoleh secara jual beli. c.2. Surat Pernyataan Hibah, jika diperoleh melalui hibah. c.3. Pernyataan Waris, jika diperoleh dengan cara waris. c.4. Lain-lain sesuai dengan proses perolehan. f. Fotocopy KTP Pemilik lama, Pemilik baru, dan saksi-saksi batas (Jika tidak ada, dibuktikan dengan Pernyataan Ketua RT letak objek sporadik). g. Tanda bukti lunas PBB terakhir pada objek Sporadik.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas loket memeriksa kelengkapan berkas permohonan. Jika lengkap, diteruskan ke Kasi yang membidangi. Jika tidak, dikembalikan ke Pemohon untuk dilengkapi. 2. Kasi memverifikasi berkas permohonan dengan data yang ada di Kelurahan. Jika dinilai tidak ada permasalahan, diteruskan ke Lurah. Jika dinilai bermasalah, dikembalikan ke Pemohon melalui petugas loket. 3. Lurah mempelajari berkas permohonan. Jika dinilai memadai, Lurah memerintahkan petugas untuk melakukan cek lapang. Jika tidak, Lurah meminta pemohon untuk memberikan konfirmasi dan data yang diperlukan. 4. Petugas memeriksa fisik bidang tanah dan menyampaikan Berita Acara Pemeriksaan Bidang Tanah kepada Lurah. 5. Lurah menerima dan mempelajari Berita Acara Pemeriksaan Bidang Tanah. Jika dinilai sudah benar, Lurah menandatangani Sporadik yang diajukan dan menyampaikan kepada Kasi untuk diregistrasikan. Jika tidak, Lurah wajib memberikan penjelasan yang menjadi dasar keputusannya. 6. Kasi merigestrasikan Sporadik yang sudah ditandatangani Lurah dan menyampaikannya kepada petugas loket untuk dibubuhi cap stempel.

		7. Petugas loket membubuhkan cap stempel, mendokumentasikan, dan menyerahkan Sporadik kepada Pemohon.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maks. 6 hari kerja
5.	Biaya/ Tarif	-
6.	Produk pelayanan	<b>Legalisasi Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (Sporadik)</b>
7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	a. Meteran b. Kompas c. GPS d. Komputer/ mesin tik
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal D-3 atau berpengalaman dalam bidangnya. b. Memahami ketentuan tentang pertanahan. c. Memiliki keterampilan menggunakan alat ukur panjang (meteran). d. Memiliki kemampuan analisis data. e. Mampu mengoperasikan komputer/ mesin tik.
9.	Pengawasan Internal	1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Lurah. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Camat, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Kelurahan. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Lurah atau melalui nomor telpon Lurah. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Lurah dan disampaikan tembusannya kepada Camat, Sekda, dan Walikota
11.	Jumlah Pelaksana	Min. 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan (IKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Lurah minimal setiap 3 bulan sekali.

## 2. Standar Pelayanan Legalisasi Permohonan Perizinan/ Non Perizinan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No.32 Tahun 2009 tentang Perlindungan Pengelolaan Lingkungan Hidup.</li> <li>2. Permendagri No.27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah.</li> <li>3. Perda Kota Banjarmasin No. 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin.</li> <li>4. Perda Kota Banjarmasin No.8 Tahun 2003 tentang Pelayanan Bidang Tata Kota.</li> <li>5. Perda Kota Banjarmasin No.8 Tahun 2008 tentang Agen, Sub Agen Penyalur Minyak Tanah dan Gas.</li> <li>6. Perda Kota Banjarmasin No.15 Tahun 2012 tentang Retribusi dan Izin Mendirikan Bangunan</li> <li>7. Perda Kota Banjarmasin No.2 Tahun 2012 tentang Retribusi IMB</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir Permohonan yang sudah terisi lengkap.</li> <li>b. Asli/Copy KTP Pemohon</li> <li>c. Untuk IMB, HO, Izin Penumpukan, dan Izin Prinsip :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Asli atau copy bukti kepemilikan tanah yang dilegalisir;</li> <li>2) Copy KTP Pemilik Tanah dan Surat Kuasa jika pemohon bukan pemilik tanah;</li> <li>3) Copy KTP saksi batas tanah (jika tidak ada, lampirkan keterangan Ketua RT);</li> <li>4) Pernyataan tanah tidak bermasalah bermaterai Rp6.000);</li> <li>5) Copy bukti lunas PBB terbaru pada lahan objek perizinan.</li> </ol> </li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. Jika lengkap, diteruskan untuk proses lebih lanjut. Jika tidak, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.</li> <li>2. Kasi yang membidangi memverifikasi berkas permohonan. Jika bukti administrasi dinilai tidak cukup, dengan persetujuan Lurah, dilakukan pemeriksaan lapangan. Jika dinilai cukup, diparaf dan diteruskan ke Lurah.</li> <li>3. Lurah menandatangani berkas permohonan dan menyerahkan kepada Kasi.</li> <li>4. Kasi melakukan registrasi berkas dan menyerahkan berkas kepada Petugas loket.</li> <li>5. Petugas loket membubuhkan cap stempel, mendokumentasikan, dan menyerahkan berkas yang telah dilegalisasi kepada Pemohon.</li> </ol>

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maks. 45 Menit (jika tanpa pemeriksaan lapangan)
5.	Biaya/ Tarif	-
6.	Produk pelayanan	<b>Legalisasi Permohonan Perizinan/ Non Perizinan</b>
7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	a. Mesin tik b. Buku register c. Ruang tunggu
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan min SMA b. Memiliki kemampuan memahami status kepemilikan tanah.
9.	Pengawasan Internal	1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Lurah. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Camat, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Kelurahan. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Lurah atau melalui nomor telpon Lurah. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Lurah dan disampaikan tembusannya kepada Camat, Sekda, dan Walikota
11.	Jumlah Pelaksana	Min. 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan (IKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Lurah minimal setiap 3 bulan sekali.

### 3. Standar Pelayanan Legalisasi Surat Pernyataan Waris

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.</li> <li>2. UU 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>3. Perpres No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</li> <li>4. Perda Kota Banjarmasin No. 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin.</li> <li>5. Perda Kota Banjarmasin No. 20 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar dari Ketua RT di mana almarhum/ almarhumah terakhir berdomisili sesuai dokumen kependudukan yang dimiliki.</li> <li>b. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) almarhum / almarhumah dan para ahli waris serta saksi.</li> <li>c. Foto copy Kartu Keluarga (KK) yang memuat data almarhum / almarhumah.</li> <li>d. Asli Surat Keterangan Kematian/Akte Kematian resmi yang diterbitkan instansi pemerintah di mana almarhum/ almarhumah terakhir berdomisili sesuai dokumen kependudukan yang dimiliki.</li> <li>e. Asli Surat Pernyataan Ahli Waris yang ditandatangani seluruh ahli waris di atas materai Rp. 6.000,- dan diketahui 2 (dua) orang saksi dewasa yang tidak sedarah serta diketahui oleh Ketua RT di mana almarhum/ almarhumah terakhir berdomisili atau sebagian besar ahli waris berdomisili.</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. Jika lengkap, diteruskan untuk proses lebih lanjut. Jika tidak, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.</li> <li>2. Kasi yang membidangi melakukan verifikasi data. Jika dinilai tidak cukup, dikembalikan ke pemohon melalui petugas. Jika cukup, dilakukan pemrosesan legalisasi Pernyataan Waris dan diparaf serta diteruskan ke Lurah.</li> <li>3. Lurah menandatangani Pernyataan Waris dan menyerahkan kepada Kasi.</li> <li>4. Kasi merigstrasikan Pernyataan Waris dan menyerahkannya kepada petugas loket.</li> <li>5. Petugas loket membubuhkan cap stempel, mendokumentasikan, dan menyerahkan Pernyataan Waris kepada Pemohon.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maks. 60 Menit
5.	Biaya/ Tarif	-

6.	Produk pelayanan	<b>Legalisasi Surat Pernyataan Waris</b>
7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	a. Mesin tik b. Buku Register c. Ruang Tunggu
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal SMA b. Memahami ketentuan tentang hukum waris. c. Memahami ketentuan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
9.	Pengawasan Internal	1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Lurah. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Camat, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Kelurahan. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Lurah atau melalui nomor telpon Lurah. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Lurah dan disampaikan tembusannya kepada Camat, Sekda, dan Walikota
11.	Jumlah Pelaksana	Min. 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan (IKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Lurah minimal setiap 3 bulan sekali.

#### 4. Standar Pelayanan Legalisasi Surat Pernyataan Hibah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	UU No. 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar dari Ketua RT</li> <li>b. Asli/copy KTP Pemberi dan Penerima Hibah.</li> <li>c. Surat Pernyataan Hibah bermaterai Rp6000.</li> </ul>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan legalisasi Surat Pernyataan Hibah. Jika berkas tidak lengkap, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Jika lengkap, diteruskan ke Kasi.</li> <li>2. Kasi yang membidangi melakukan verifikasi data. Jika tidak sesuai, dikembalikan ke pemohon untuk diperbaiki. Jika sesuai, diparaf dan diteruskan kepada Lurah.</li> <li>3. Lurah memeriksa redaksi dan substansi Surat Pernyataan Hibah. Jika dinilai tidak layak, dikembalikan ke pemohon disertai penjelasan. Jika layak, ditandatangani dan diserahkan ke Kasi.</li> <li>4. Kasi merigestrasikan Surat Pernyataan Hibah yang sudah ditandatangani Lurah dan menyerahkan kepada Petugas loket.</li> <li>5. Petugas loket membubuhkan cap stempel, mendokumentasikan, dan menyerahkan Surat Pernyataan Hibah kepada Pemohon.</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maks. 60 Menit
5.	Biaya/ Tarif	-
6.	Produk pelayanan	Legalisasi Surat Pernyataan Hibah
7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mesin TIK</li> <li>b. Buku Register</li> <li>c. Ruang tunggu</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan minimal SMA</li> <li>b. Memahami ketentuan tentang hibah dan waris.</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Lurah.</li> <li>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Camat, Sekda, dan Walikota.</li> <li>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ul>

10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Kelurahan.</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Lurah atau melalui nomor telpon Lurah.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Lurah dan disampaikan tembusannya kepada Camat, Sekda, dan Walikota</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Min. 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan (IKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Lurah minimal setiap 3 bulan sekali.</li> </ol>

#### 5. Standar Pelayanan Surat Keterangan Untuk Nikah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No.1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.</li> <li>2. Perda Kota Banjarmasin No. 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin.</li> <li>3. Perda Kota Banjarmasin No. 20 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar dari Ketua RT</li> <li>b. Asli atau fotocopy KK yang telah dilegalisir yang memuat nama calon mempelai.</li> <li>c. Asli/ copy KTP yang berlaku.</li> <li>d. Pernyataan belum pernah Nikah (bagi calon mempelai belum nikah), atau Surat Keterangan Kematian (bagi calon yang cerai mati), atau Surat Keterangan Cerai (bagi calon yang cerai hidup).</li> <li>e. Pas Photo Kedua calon mempelai.</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. Jika lengkap, diteruskan untuk proses lebih lanjut. Jika tidak, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.</li> <li>2. Kasi yang membidangi melakukan verifikasi data. Jika dinilai tidak cukup, dikembalikan ke pemohon melalui petugas. Jika cukup, dilakukan pemrosesan Surat Keterangan Untuk Nikah dan diparaf serta diteruskan ke Lurah.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Lurah menandatangani Surat Keterangan Untuk Nikah dan menyerahkan kepada Kasi.</li> <li>4. Kasi merigstrasikan Surat Keterangan Untuk Nikah dan menyerahkannya kepada petugas loket.</li> <li>5. Petugas loket membubuhkan cap stempel, mendokumentasikan, dan menyerahkan Surat Keterangan Untuk Nikah kepada Pemohon.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maks. 60 Menit
5.	Biaya/ Tarif	-
6.	Produk pelayanan	<b>Surat Keterangan Untuk Nikah</b>
7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer/ mesin tik</li> <li>b. Buku register</li> <li>c. Ruang tunggu</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan minimal SMA.</li> <li>b. Memahami ketentuan tentang pernikahan.</li> <li>c. Memiliki kemampuan analisis data.</li> <li>d. Mampu mengoperasikan computer/mesin tik</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Lurah.</li> <li>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Camat, Sekda, dan Walikota.</li> <li>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Kelurahan.</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Lurah atau melalui nomor telpon Lurah.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Lurah dan disampaikan tembusannya kepada Camat, Sekda, dan Walikota.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Min. 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan (IKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Lurah minimal setiap 3 bulan sekali.</li> </ol>

## 6. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pindah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. PP No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>3. Perda Kota Banjarmasin No. 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin.</li> <li>4. Perda No. 20 Tahun 2011 tentang Administrasi Kependudukan.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar dari Ketua RT.</li> <li>b. Asli KTP dan Kartu Keluarga.</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima berkas permohonan pindah dan mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.</li> <li>2. Kasi melakukan verifikasi dan validasi data pemohon. Jika terdapat kesalahan, dikembalikan ke pemohon untuk diperbaiki. Jika sudah benar, Kasi menyiapkan Surat Keterangan Pindah dan memberikan paraf.</li> <li>3. Lurah menandatangani Surat Keterangan Pindah dan menyerahkan kepada Kasi.</li> <li>4. Kasi merigestrasikan Surat Keterangan Pindah dan menyerahkan kepada Petugas loket.</li> <li>5. Petugas loket membubuhkan cap stempel, mendokumentasikan, dan menyerahkan Surat Keterangan Pindah kepada pemohon untuk dilaporkan kepada kepala Kelurahan tujuan.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maks. 45 Menit
5.	Biaya/ Tarif	-
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pindah
7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Komputer/ Mesin TIK</li> <li>b) Buku Register</li> <li>c) Ruang Tunggu</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pendidikan minimal SMA.</li> <li>b) Memiliki kemampuan analisis data.</li> <li>c) Memahami ketentuan tentang Administrasi kependudukan.</li> </ol>

9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Lurah.</li> <li>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Camat, Sekda, dan Walikota.</li> <li>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Kelurahan.</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Lurah atau melalui nomor telpon Lurah.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Lurah dan disampaikan tembusannya kepada Camat, Sekda, dan Walikota.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Min. 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan (IKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Lurah minimal setiap 3 bulan sekali.</li> </ol>

## 7. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. PP No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</li> <li>3. Perpres No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</li> <li>4. Perda Kota Banjarmasin No. 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin.</li> <li>5. Perda Kota Banjarmasin No. 20 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Surat Pengantar dari Ketua RT .</li> <li>b) Surat Keterangan Pindah dari Kelurahan asal.</li> </ol>

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima berkas formulir Biodata WNI (Form. F1) yang telah diisi dan ditandatangani oleh Pemohon.</li> <li>2. Kasi melakukan verifikasi dan validasi data pemohon. Jika terdapat kesalahan, dikembalikan ke pemohon untuk diperbaiki. Jika sudah benar, Kasi memberikan paraf.</li> <li>3. Lurah menandatangani Formulir F-1 dan menyerahkan kepada Kasi.</li> <li>4. Kasi merigstrasikan Formulir F-1 dan menyerahkan kepada Petugas loket.</li> <li>5. Petugas loket membubuhkan cap stempel, mendokumentasikan, dan menyerahkan Formulir F-1 kepada pemohon.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maks. 30 Menit
5.	Biaya/ Tarif	-
6.	Produk pelayanan	<b>Surat Keterangan Pindah Datang</b>
7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer/ mesin tik</li> <li>b. Buku register</li> <li>c. Ruang tunggu</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan minimal SMA/ sederajat</li> <li>b. Mampu mengoperasikan computer/ mesin tik.</li> <li>c. Memahami ketentuan tentang administrasi kependudukan.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Lurah.</li> <li>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Camat, Sekda, dan Walikota.</li> <li>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Kelurahan.</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Lurah atau melalui nomor telpon Lurah.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Lurah dan disampaikan tembusannya kepada Camat, Sekda, dan Walikota.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Min. 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan (IKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Lurah minimal setiap 3 bulan sekali.</li> </ol>

#### 8. Standar Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perda Kota Banjarmasin No. 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin.</li> <li>2. Perda Kota Banjarmasin No. 13 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Bagi Penduduk Kota Banjarmasin.</li> <li>3. Peraturan Walikota Banjarmasin No. 16 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Masyarakat Kota Banjarmasin.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar dari Ketua RT.</li> <li>b. Asli/copy KTP</li> <li>c. Fotocopy KK</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. Jika lengkap, diteruskan untuk proses lebih lanjut. Jika tidak, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.</li> <li>2. Kasi yang membidangi melakukan verifikasi data. Jika dinilai tidak cukup, dikembalikan ke pemohon melalui petugas. Jika cukup, dilakukan pemrosesan SKTM dan diparaf serta diteruskan ke Lurah.</li> <li>3. Lurah menandatangani SKTM dan menyerahkan kepada Kasi.</li> <li>4. Kasi merigestrasikan SKTM dan menyerahkan kepada petugas loket.</li> <li>5. Petugas loket membubuhkan cap stempel dan menyerahkannya kepada Pemohon.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maks.20 Menit
5.	Biaya/ Tarif	-
6.	Produk pelayanan	<b>Surat Keterangan Tidak Mampu</b>
7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer/ Mesin TIK</li> <li>b. Buku Register</li> <li>c. Ruang Tunggu</li> </ol>

8.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal SMA. b. Mampu mengoperasikan computer/ mesin tik
9.	Pengawasan Internal	1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Lurah. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Camat, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Kelurahan. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Lurah atau melalui nomor telpon Lurah. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Lurah dan disampaikan tembusannya kepada Camat, Sekda, dan Walikota.
11.	Jumlah Pelaksana	Min. 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan (IKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Lurah minimal setiap 3 bulan sekali.

### 9. Standar Pelayanan Surat Keterangan Kelakuan Baik

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	UU No.2 Th 2002 tentang Kepolisian Negara RI
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat pengantar dari Ketua RT b. Asli/copy KTP c. Fotocopy KK. d. Pas foto berwarna 4x6
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas loket menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. Jika lengkap, diteruskan untuk proses lebih lanjut. Jika tidak, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. 2. Kasi yang membidangi melakukan verifikasi data. Jika dinilai tidak cukup, dikembalikan ke pemohon melalui petugas. Jika cukup, dilakukan pemrosesan SKKB dan diparaf serta diteruskan ke Lurah.

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Lurah menandatangani SKKB dan menyerahkan kepada Kasi.</li> <li>4. Kasi merigstrasikan SKKB dan menyerahkan kepada petugas loket.</li> <li>5. Petugas loket membubuhkan cap stempel pada SKKB dan menyerahkannya kepada Pemohon.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maks. 30 Menit
5.	Biaya/ Tarif	-
6.	Produk pelayanan	<b>Surat Keterangan Kelakuan Baik</b>
7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer/ mesin tik</li> <li>b. Buku register</li> <li>c. Ruang Tunggu</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan Minimal SMA/ Sederajat</li> <li>b. Mampu menoperasikan komputer/ mesin tik</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Lurah.</li> <li>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Camat, Sekda, dan Walikota.</li> <li>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Kelurahan.</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Lurah atau melalui nomor telpon Lurah.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Lurah dan disampaikan tembusannya kepada Camat, Sekda, dan Walikota.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Min. 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan (IKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Lurah minimal setiap 3 bulan sekali.</li> </ol>

## 10. Standar Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. PP No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</li> <li>3. Perpres No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</li> <li>4. Perda Kota Banjarmasin No. 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin.</li> <li>5. Perda Kota Banjarmasin No. 20 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar dari Ketua RT</li> <li>b. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika Subyek baru lahir dan belum terdaftar dalam KK: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Keterangan Lahir dari bidan, dokter atau rumah sakit (jika subyek baru lahir),</li> <li>- Asli/ Fotocopy KK yang memuat data orang tua</li> <li>- Copy Surat Nikah orang tua.</li> </ul> </li> <li>2. Jika subyek telah terdaftar dalam KK: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pernyataan di atas Materai Rp6.000 disaksikan 2 orang dewasa dan diketahui Ketua RT setempat.</li> <li>- Fotocopy KK yang memuat data subyek keterangan.</li> <li>- Asli atau Fotocopy Ijazah yang dilegalisir.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. Jika lengkap, diteruskan untuk proses lebih lanjut. Jika tidak, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.</li> <li>2. Kasi yang membidangi melakukan verifikasi data. Jika dinilai tidak cukup, dikembalikan ke pemohon melalui petugas. Jika cukup, dilakukan pemrosesan Surat Keterangan Kelahiran dan diparaf serta diteruskan ke Lurah.</li> <li>3. Lurah menandatangani Surat Keterangan Kelahiran dan menyerahkan kepada Kasi.</li> <li>4. Kasi merigestrasikan Surat Keterangan Kelahiran dan menyerahkannya kepada petugas loket.</li> <li>5. Petugas loket membubuhkan cap stempel dan menyerahkan Surat Keterangan Kelahiran kepada Pemohon.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maks. 20 menit
5.	Biaya/ Tarif	-
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Kelahiran

7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer/ Mesin Tik</li> <li>b. Buku Register</li> <li>c. Ruang tunggu</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan minimal SMA.</li> <li>b. Memiliki kemampuan analisis data.</li> <li>c. Memahami ketentuan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.</li> <li>d. Mampu mengoperasikan computer/ mesin tik.</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Lurah.</li> <li>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Camat, Sekda, dan Walikota.</li> <li>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Kelurahan.</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Lurah atau melalui nomor telpon Lurah.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Lurah dan disampaikan tembusannya kepada Camat, Sekda, dan Walikota.</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	Min. 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan (IKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Lurah minimal setiap 3 bulan sekali.</li> </ul>

#### 11. Standar Pelayanan Surat Keterangan Kematian

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. UU 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan.</li> <li>2. PP No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</li> <li>3. Perpres No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</li> </ul>

		<p>4. Perda Kota Banjarmasin No. 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin.</p> <p>5. Perda Kota Banjarmasin No. 20 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Surat Pengantar dari Ketua RT</p> <p>b. Surat Keterangan Meninggal dari Dokter atau rumah sakit (jika meninggal di RS).</p> <p>c. Foto Copy KK yang memuat data almarhum/almahum.</p> <p>d. Asli/fotocopy KTP pelapor.</p>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Petugas loket menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. Jika lengkap, diteruskan untuk proses lebih lanjut. Jika tidak, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.</p> <p>2. Kasi yang membidangi melakukan verifikasi data. Jika dinilai tidak cukup, dikembalikan ke pemohon melalui petugas. Jika cukup, dilakukan pemrosesan Surat Keterangan Kematian dan diparaf serta diteruskan ke Lurah.</p> <p>3. Lurah menandatangani Surat Keterangan Kematian dan menyerahkan kepada Kasi.</p> <p>4. Kasi merigstrasikan Surat Keterangan Kematian dan menyerahkannya kepada petugas loket.</p> <p>5. Petugas loket membubuhkan cap stempel dan menyerahkan Surat Keterangan Kelahiran kepada Pemohon.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maks. 30 menit
5.	Biaya/ Tarif	-
6.	Produk pelayanan	<b>Surat Keterangan Kematian</b>
7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>a. Komputer/ Mesin Tik</p> <p>b. Buku Register</p> <p>c. Ruang Tunggu.</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan minimal SMA.</p> <p>b. Memahami ketentuan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.</p> <p>c. Mampu mengoperasikan computer/ mesin tik.</p>
9.	Pengawasan Internal	<p>1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Lurah.</p> <p>2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Camat, Sekda, dan Walikota.</p> <p>3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p>

10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Kelurahan.</li> <li>2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Lurah atau melalui nomor telpon Lurah.</li> <li>3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Lurah dan disampaikan tembusannya kepada Camat, Sekda, dan Walikota.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Min. 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.</li> <li>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan (IKM).</li> <li>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Lurah minimal setiap 3 bulan sekali.</li> </ol>

## 12. Standar Pelayanan Surat Keterangan Tempat Usaha

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Walikota Banjarmasin No. 22 Tahun 2012 tentang Persyaratan dan Tata Cara Untuk Mendapatkan SKTU di Kota Banjarmasin.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar dari Ketua RT dimana kegiatan usaha berdomisili.</li> <li>b. Asli/ copy KTP</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. Jika lengkap, diteruskan untuk proses lebih lanjut. Jika tidak, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.</li> <li>2. Kasi yang membidangi melakukan verifikasi berkas/ data. Jika dinilai tidak cukup, dilakukan konfirmasi kepada pemohon untuk melengkapi. Jika dinilai cukup, menyiapkan SKTU dan diparaf serta diteruskan ke Lurah.</li> <li>3. Lurah menandatangani SKTU dan menyerahkan kepada Kasi.</li> <li>4. Kasi merigstrasikan SKTU dan menyerahkan kepada Petugas loket.</li> <li>5. Petugas loket membubuhkan cap stempel dan menyerahkan SKTU kepada Pemohon.</li> </ol>

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maks. 30 Menit
5.	Biaya/ Tarif	-
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Tempat Usaha
7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	a. Komputer/ Mesin Tik b. Buku Register c. Ruang Tunggu
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan min. SMA b. Mampu mengoperasikan komputer/ mesin tik.
9.	Pengawasan Internal	1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung hingga Lurah. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Camat, Sekda, dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran atau diserahkan langsung ke petugas atau pejabat Kelurahan. 2. Secara lisan langsung disampaikan kepada Lurah atau melalui nomor telpon Lurah. 3. Segala pengaduan wajib ditindaklanjuti oleh Lurah dan disampaikan tembusannya kepada Camat, Sekda, dan Walikota.
11.	Jumlah Pelaksana	Min. 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan dipastikan menggunakan material yang aman dan tidak membahayakan keselamatan pengguna.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal setiap 6 bulan sekali melalui survey kepuasan (IKM). 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin Lurah minimal setiap 3 bulan sekali.

 **WALIKOTA BANJARMASIN**

  
**R. MUHIDIN**

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		