



PEMERINTAH KOTA KEDIRI
KECAMATAN MOJOROTO
KELURAHAN BANJARMLATI
Jl. Setono Kode Pos 64119 Tlp. (0354) 6022114 Kediri

KEPUTUSAN LURAH BANJARMLATI KOTA KEDIRI

Nomor : 000.8.3.2/ 28 /419.404/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA JENIS PELAYANAN SURAT KETERANGAN USAHA

KELURAHAN BANJARMLATI TAHUN 2024

LURAH BANJARMLATI KOTA KEDIRI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Kelurahan Banjarmlati Tahun 2024 dengan Keputusan Lurah Banjarmlati.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
5. Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 1 Tahun 2023, tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kediri;
6. Peraturan Walikota Kediri Nomor 35 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan pada Kecamatan dan Kelurahan;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN LURAH BANJARMLATI TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN USAHA KELURAHAN BANJARMLATI TAHUN 2024.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Kelurahan Banjarmlati Tahun 2024 sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Kelurahan Banjarmlati Tahun 2024 meliputi **Pelayanan Surat Keterangan Usaha**.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : K E D I R I
Pada tanggal : 3 Desember 2024


Plt. Lurah Banjarmlati
Kota Kediri
Eko Andik Guritno, SH
NIP. 197711202007011006

Tembusan disampaikan kepada :

- Yth. 1. Ibu Pj Walikota Kediri (sebagai laporan)
2. Kepala Inspektorat Kota Kediri
3. Kabag Organisasi Kota Kediri
4. Kabag Hukum Kota Kediri
5. Camat Mojoroto Kota Kediri
-

A. PENDAHULUAN

Sebagaimana diamanatkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis layanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing – masing.

Standar Pelayanan wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

A.1 VISI PELAYANAN

Mewujudkan Pelayanan Publik Secara Optimal.

A.2 MISI PELAYANAN

1. Mewujudkan pelayanan prima.
2. Mewujudkan pemerintahan kelurahan yang baik.
3. Mewujudkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.
4. Meningkatkan disiplin aparatur Kantor Kelurahan.
5. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Kantor Kelurahan.
6. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara professional.
7. Memberikan pelayanan publik yang baik, mudah, cepat, tepat dan transparan.

A.3 MOTTO:

"IKHLAS DALAM MELAYANI"

A.4 ETIKA PELAYANAN:

Aspek-aspek etika pelayanan merupakan tata nilai serta budaya yang mengatur sikap dan perilaku petugas ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat itu:

- a. **TANGIBLE** : Aspek fisik yaitu yang terlihat secara fisik, menyangkut kondisi fisik fasilitas yang ada di Kelurahan dan personil.
- b. **EMPATI** : Kemauan dan kemampuan petugas Kelurahan untuk peduli dan memperhatikan setiap warga pengguna pelayanan.
- c. **REALIBILITY** : Kehandalan yaitu kemampuan petugas Kelurahan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat.
- d. **RESPONSIVENESS** : Daya tanggap yaitu kemauan petugas pelayanan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari warga masyarakat pengguna layanan.
- e. **ASSURANCE** : Kepastian/jaminan kualitas yaitu jaminan atau kepastian dari pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan berkualitas.

A.5 JANJI LAYANAN

1. Kami siap memberikan pelayanan terbaik bagi anda dengan sepenuh hati.
2. Kami siap memberikan pelayanan dengan ramah, cermat dan profesional.
3. Kami siap menjalankan tugas sesuai dengan Pedoman Prosedur Tetap / Standard Operating Procedure (SOP).
4. Kami siap melayani anda dengan cepat, tepat dan pasti.
5. Kami siap memproses perizinan dengan cepat, mudah, transparan dan pasti.
6. Kami siap menanggapi segala keluhan serta ketidakpuasan anda atas pelayanan kami.

A.6 MAKLUMAT PELAYANAN

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus – menerus.
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan / atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

B. STANDAR PELAYANAN**SURAT KETERANGAN USAHA**

1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Fotocopy KTP dan KK atau identitas pemohon.2. Foto Usaha.3. Surat Pengantar Ketua RT.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan.2. Petugas menerima dan mengecek kelengkapan persyaratan3. Petugas menginput pada aplikasi E-SUKET serta mencetak Surat Keterangan Usaha4. Memberikan kepada Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum untuk diperiksa dan diverifikasi data pendukung5. Menyerahkan kepada Kepala Kelurahan untuk ditandatangani6. Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum memverifikasi kembali kebenaran Surat Keterangan Usaha7. Memberi nomor surat dan stempel Kelurahan.8. Petugas menyerahkan dokumen/berkas yang telah ditandatangani dan pemohon dipersilahkan melanjutkan proses lebih lanjut
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit (dihitung setelah persyaratan lengkap).
4.	Biaya / Tarif	GRATIS (Nol Rupiah)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Usaha.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan / apresiasi	<p>Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi dapat disampaikan secara langsung atau kontak saran / lewat telepon / media sosial:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Melalui telepon 0354-60221142. Melalui SMS 0851799474723. Melalui Whatsapp 0851799474724. Melalui Facebook https://www.facebook.com/kantorkelurahanbanjarmlati5. Melalui Instagram https://www.instagram.com/kantorkelurahanbanjarmlati6. Melalui surat (kotak saran / pengaduan)

7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintahan Nomor 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (lembaran negara RI Tahun 2012 Nomor 2015, tambahan lembaran negara RI Nomor 5357 4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Walikota Kediri Nomor 49 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemerintahan Kepada Lurah 7. Peraturan Walikota Kediri No. 35 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Pada Kecamatan dan Kelurahan
8.	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat parkir 2. Ruang tunggu 3. Bahan Bacaan 4. Toilet 5. TV & AC 6. WIFI 7. CCTV 8. Kotak saran dan pengaduan
9.	Kompetensi Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundangan Terkait. 2. Mengetahui dan Memahami Tugas Pokok Dan Fungsi.

		<p>3. Menguasai Pemakaian Komputer dan sistem aplikasi.</p> <p>4. Memiliki sikap dan perilaku yang baik (5 S = Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).</p> <p>5. Lulusan SMA / Sarjana.</p>
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum, Sekretaris Kelurahan dan Lurah
11.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - VISI dan MISI Kelurahan - MOTTO Pelayanan - Janji Layanan - Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas (Babinsa, Bhabinkamtibmas, Linmas) yang bertugas berjaga di lingkungan kantor Kelurahan Banjarmlati
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dilaksanakan oleh Pegawai beserta Lurah - Laporan Capaian Kinerja Triwulan - Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Plt. Lurah Banjarmlati
 Kota Kediri



Eko Andik Guritno, SH
 NIP. 197711202007011006